



Facultad de Administración y Negocios

Trabajo de Investigación:

**“LA GESTION DE PROCESOS DE PEDIDOS EN EL SISTEMA SAP Y
SU INFLUENCIA EN LA ATENCION AL CLIENTE DE LA EMPRESA
LA VIGA S.A. EN EL ULTIMO TRIMESTRE DEL AÑO 2016 EN LIMA.”**

AUTORES:

MEJIA MANRIQUE, Luis Enrique - 1421793

UGAZ CABRERA, Wilmer Edgardo - 1420167

**PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER
CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

LIMA – 2016

DEDICATORIA

A nuestras madres que durante todos estos años con su comprensión, paciencia, sacrificio y dedicación nos demostraron que se puede salir adelante en la vida, y esto es para ellas, Isabel y Rosa.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, porque sin él nada hubiéramos podido lograr, que nos brindó las fuerzas necesarias para poder terminar nuestros estudios universitarios, bendiciendo a nuestras familias, dándonos salud y paz en medio de dificultades.

Al Mg. Ollais Rivera, Nestor Yolvi en calidad de tutor general ya que, con su gran aporte y enseñanza, hemos logrado concluir con satisfacción dicha tesis y poder entender la problemática ya que sus recomendaciones y sugerencias fueron las correctas.

RESUMEN

Todas las organizaciones están ligadas a satisfacer al cliente por ello la atención oportuna es la principal razón y motor de una organización, la cual cada proceso que se realice tiene que ser medido para poder satisfacer al consumidor final, por ello es necesario brindarle al cliente lo que necesita ingresando sus pedidos a nuestro sistema en el tiempo oportuno. La siguiente investigación tiene como propósito sustentar “La gestión de procesos de pedidos en el sistema SAP y su influencia en la atención al cliente de la empresa LA VIGA S.A. en el último trimestre del año 2016 en lima”.

Se trata Analizar el flujo del proceso de generación pedidos al sistema SAP y la coordinación para su programación, cual sirve para verificar que la atención fue oportuna, determinando que el proceso del Back Office está enfocado en la gestión de pedidos en el sistema SAP en el último trimestre del 2017.

Los resultados del presente proyecto comprueban que la responsabilidad del Back Office en el proceso de gestión de pedidos en el sistema SAP es muy importante e influye en la atención final al cliente el cual es quien recibe el pedido en el tiempo solicitado.

Las palabras clave: Proceso de pedidos, stock de materiales, status de pedidos, gestión y coordinación.

ABSTRACT

All organizations are linked to satisfy the customer, so timely care is the main reason and engine of an organization, which every process that has to be measured has to be measured in order to satisfy the final consumer, so it is necessary to provide the customer with the you need to enter your orders into our system in a timely manner. The following research is intended to support "The management of order processes in the SAP system and its influence on customer service in the company LA VIGA S.A. in the last quarter of 2016 in Lima."

It is about analyzing the flow of the generation process orders to the SAP system and the coordination for its programming, which serves to verify that the attention was timely, determining that the Back-Office process is focused on the order management in the SAP system in the last quarter of 2017.

The results of the present project prove that the responsibility of the Back Office in the process of order management in the SAP system is very important and influences the final attention to the customer who is the one who receives the order in the requested time.

Keywords: Order process, stock of materials, order status, management and coordination.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Pregunta General	3
1.2.2. Preguntas Específicas	3
1.3. Justificación de la investigación	4
1.3.1. Justificación Practica	4
1.3.2. Justificación Teórica Metodológica	4
1.3.3. Justificación Económica	4
1.4. Limitaciones de la investigación	4
1.4.1. Limitación Financiera	4
1.4.2. Limitación de Tiempo	5
1.5. Objetivos de la investigación	5
1.5.1. Objetivos generales	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Antecedentes Nacionales	6
2.1.2. Antecedentes Internacionales	11
2.2. Bases teóricas de la investigación	14
2.2.1. Determinación de las variables	14
2.2.2. Procesos de Pedidos	14
2.2.2.1. Definición	15
2.2.2.2. Significado	15
2.2.2.3. Estilos	15
2.2.2.4. Ventajas	16
2.2.2.5. Desventajas	16

2.2.2.6.	<i>Consideraciones</i>	16
2.2.2.7.	<i>Auditorias y evaluación de los sistemas de gestión.</i>	16
2.2.2.8.	<i>Modelamiento Visual del proceso.</i>	17
2.2.2.9.	<i>Fases de la gestión de procesos.</i>	17
2.2.2.10.	<i>Incorporar la gestión de procesos en la organización</i>	18
2.2.3.	<i>Atención del cliente</i>	19
2.2.3.1.	<i>Características del servicio al cliente</i>	19
2.2.3.2.	<i>Definición</i>	19
2.2.3.3.	<i>Generando Rentabilidad con el servicio al cliente.</i>	20
2.2.3.4.	<i>Servicio al cliente de alta tecnología y personalizado.</i>	20
2.3.	<i>Definición de términos básicos</i>	21
CAPÍTULO III		25
3.1.	<i>Hipótesis de la investigación</i>	25
3.1.1.	<i>Hipótesis General</i>	25
3.1.2.	<i>Hipótesis específicas</i>	25
3.2.	<i>Variables de la investigación</i>	25
3.2.1.	<i>Definición conceptual</i>	25
3.2.2.	<i>Definición Operacional</i>	27
3.3.	<i>Metodología de la investigación</i>	28
3.3.1.	<i>Tipo de estudio</i>	28
3.3.2.	<i>Nivel de la investigación</i>	28
3.3.3.	<i>Diseño de la investigación</i>	29
3.4.	<i>Población y muestra</i>	29
3.4.1.	<i>Población</i>	29
3.4.2.	<i>Muestra</i>	30
3.5.	<i>Método de investigación</i>	30
3.6.	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	30
3.6.1.	<i>Técnicas de recolección de datos</i>	30
3.6.2.	<i>Instrumentos de recolección de datos</i>	31
3.7.	<i>Método de análisis de datos</i>	31
CAPÍTULO IV		32
4.1.	<i>Descripción de los resultados</i>	32
4.1.1.	<i>Entrevista al Especialista Germain Mirando Castro.</i>	32

4.1.2.	<i>Entrevista al Especialista Ricardo Reyes Terán</i>	34
4.1.3.	<i>Entrevista al Especialista Eduardo Mercado Céspedes.</i>	37
4.1.4.	<i>Entrevista al Especialista Ana María Antonio Rodríguez</i>	39
4.1.5.	<i>Entrevista al Especialista Roció Pardo Escálate</i>	41
4.1.6.	<i>Entrevista al Especialista Rosa Salcedo López.</i>	43
4.1.7.	<i>Entrevista al Especialista Marina Gómez Montesinos.</i>	45
4.1.	<i>Discusión y análisis de los resultados</i>	47
4.1.1.	<i>Disponibilidad de Producto.</i>	47
4.1.2.	<i>Garantía.</i>	48
4.1.3.	<i>Resistencia.</i>	48
4.1.4.	<i>Insatisfacción.</i>	49
4.1.5.	<i>Inconformidad.</i>	49
4.1.6.	<i>Necesidad de compra.</i>	49
4.1.7.	<i>Información.</i>	49
4.1.8.	<i>Trasporte.</i>	50
4.1.9.	<i>Compra-venta.</i>	50
4.1.10.	<i>Utilidad.</i>	50
4.1.11.	<i>Trato.</i>	51
4.1.12.	<i>Nivel de cumplimiento.</i>	51
4.1.13.	<i>Plazos pactados.</i>	51
4.1.14.	<i>Control de instalaciones.</i>	52
4.1.15.	<i>Stocks.</i>	52
4.1.16.	<i>Tiempo requerido.</i>	52
4.1.17.	<i>Entrada y salida del producto.</i>	52
4.1.18.	<i>Gestión de pedidos.</i>	53
4.1.19.	<i>Disponibilidad de espacios.</i>	53
BIBLIOGRAFIA		56
ANEXOS		58
Matriz de Consistencia		58
Instrumento de evaluación		60
Cuestionario		61
Documento para elaborar la investigación.		62

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas quieren satisfacer a sus clientes y se enfocan en el proceso interno que tienen en su organización por ello el PROCESO DE PEDIDOS en el sistema SAP es muy importante en la influencia para la ATENCION OPORTUNA DEL CLIENTE.

Para un realizar el estudio y análisis, de forma sistemática, este trabajo está dividido por cinco capítulos. En nuestro primer capítulo hacemos referencia al planteamiento del problema, es querer determinar qué proceso se lleva a cabo en la generación de pedidos ingresados al sistema SAP y cómo influye en la atención oportuna al cliente.

En el segundo capítulo, que es nuestro Marco teórico, nos dedicamos a observar los antecedentes nacionales e internacionales relacionados con las bases teóricas de Procesos de pedidos y atención al cliente.

En el tercer capítulo, que es la metodología de investigación aplicamos la estructura la cual nos permite aplicar el tipo de estudio aplicado, el método, técnicas y resultados aplicados en la investigación con el levantamiento de información.

Como todo trabajo es valorado según lo investigado se determinó que el capítulo cuarto gira en torno a la valoración que ofrecen algunos especialistas en gestión de procesos y especialistas en atención al cliente, quienes a través de su experiencia en este campo nos otorgan una información que nos sirve para enfocar más la investigación desarrollada.

El capítulo quinto concluye con las conclusiones y recomendaciones en donde se busca la mejora del proceso para en base a ello influya en la atención oportuna del cliente.

Finalmente, en el sexto capítulo está reservado para las referencias bibliográficas y anexos relacionados con todo el desarrollo del trabajo.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

La Vega empresa dedicada a la venta y distribución de materiales de construcción en Lima, con 28 años de experiencia en el sector de construcción, ofrece a sus clientes diversos materiales de construcción y acabados que conforman la base estructural de su negocio. Asegura de que sus proveedores cumplan con los mejores estándares de calidad y fabricación en sus productos. En La Vega y todos sus centros de distribución se esfuercen por cumplir los requisitos de sus clientes.

En La Vega distribuimos todos los productos de marcas reconocidas a nivel nacional, a excepción del cemento, el cual se distribuye en zonas específicas de Ancash y al norte de Lima.

Por ello, para alcanzar los objetivos se debe diseñar una estructura que permita verificar con claridad lo escrito, en donde, se va verificar como se manejan los niveles de la organización y como se desenvuelve el área comercial dentro del negocio de la construcción, ya que tenemos que tener en cuenta que una mala atención influye mucho en la atención al cliente, por ello a continuación se presentara el problema que se enfocara dicha investigación.

Las empresas que prestan servicio están enfocadas en sus procesos los cuales tiene que ser satisfactorios y no muy burocráticos ya que influye en la atención oportuna al cliente por ello dicha tesis se realizara con el fin de buscar los problemas principales y darles solución.

Tiene las siguientes dificultades El Back Office pierde minutos valiosos por la falta de información brindada por el vendedor o cliente, ya que al momento de generar los pedidos en el sistema SAP, estos deben estar completamente registrados para su validación con la OC. Al tener pendiente la información, esto obliga al Back Office a realizar la gestión de búsqueda y validación de la misma, coordinar por segunda vez el envío de la información, al final genera una demora en la atención del cliente.

Hoy en día muchas empresas se especializan en sus procesos, ya que tienen que verificar que este costo que les causa tener este sistema les sea útil y puedan desempeñarlo de la mejor forma sus colaboradores.

Es por eso que la gestión de procesos de pedidos es de gran necesidad para las empresas quienes aún no piensan sobre el valor de dicho concepto. Un cliente satisfecho puede hacer que la publicidad boca a boca sea efectiva. De lo contrario, un cliente insatisfecho es una pérdida potencial. Porque un cliente bien atendido más allá de sus expectativas, va desarrollando una lealtad entre proveedor y consumidor.

El deficiente manejo del proceso de pedidos en su sistema causa que este falle en la atención oportuna a sus clientes ya que, al ingresar mal el pedido, causa carga operativa interna y adicional a ello dificulta que al cliente le llegue lo esperado.

Así que, dicho proyecto de tesis tiene la finalidad de validar qué responsabilidad tiene el back-office en el proceso de ingreso de pedidos en SAP para en base a ello determinar la influencia en la atención oportuna al cliente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta General

¿En qué medida el proceso de pedidos en sistema SAP influye en la atención oportuna al cliente de la empresa LA VIGA S.A. en el último trimestre del año 2016 en Lima?

1.2.2. Preguntas Específicas

- ¿Cómo es el proceso de ingreso de pedidos?
- ¿Cuál será la satisfacción al cliente final?
- ¿De qué manera influye ingresar un pedido mal en SAP en la atención al cliente final?
- ¿Cómo influye en el proceso una información errada hacia el consumidor final en la atención de sus pedidos?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación Práctica

En este proyecto de investigación podemos identificar que las causas de los problemas se presentan cuando los pedidos no son bien ingresados ya que, con la experiencia de estar trabajando en la organización, se verifica que los clientes tienen problemas cuando los operativos erran al ingresar sus pedidos al SAP ya que al causarles carga laboral no pueden solucionar el problema del cliente final.

1.3.2. Justificación Teórica Metodológica

El trabajo de investigación sobre “LA GESTION DE PROCESOS DE PEDIDOS EN EL SISTEMA SAP Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCION AL CLIENTE EN LA EMPRESA LA VIGA S.A. EN EL ULTIMO TRIMESTRE DEL AÑO 2016 EN LIMA”, permitirá conocer y analizar variables fundamentales que influyen en el proceso de ingreso de pedidos, los costos que este proceso ocasiona al errar un ingreso, la mala atención al cliente y el no saber explotar el sistema SAP.

1.3.3. Justificación Económica

Nuestro proyecto nos permite analizar que costos puede ocasionar el mal ingreso de un pedido, sea el caso gasto administrativo, pérdida de tiempo (horas hombre), compras innecesarias, reseteo del sistema y por último pérdida de cliente, esto influye directamente en nuestras utilidades, por ello es necesario que se llegue a determinar las responsabilidades por cada área y con ello llevar un mejor control.

1.4. Limitaciones de la investigación

1.4.1. Limitación Financiera

La limitación en este punto es que al ser estudiantes necesitamos más dinero para poder invertir en más investigación por ello recurriremos a nuestros jefes para que nos accedan a mayor información.

1.4.2. Limitación de Tiempo

En cuanto a esta limitación sabemos que el tiempo es corto y es necesario darle más énfasis al tema, pero al tratarse de una investigación con poco tiempo y viendo que somos estudiantes y a la vez trabajamos no nos alcanza el tiempo para poder desarrollarlo al 100 %, como es lo que queremos.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivos generales

Analizar el flujo del proceso de generación pedidos al sistema SAP y la coordinación para su programación, cual sirve para verificar que la atención fue oportuna

1.5.2. Objetivos específicos

- Descubrir el grado de responsabilidad que tiene el Back Office en deficiencias e irregularidades en alguna parte de los procesos revisados y de aquellos que participan en el flujo, así indicar sus probables correcciones.
- Evaluar y analizar el cumplimiento de las normas, procedimientos y políticas que estipula la Ficha de proceso del Back Office.
- Verificar la correcta información brindada por el cliente o vendedor para una atención rápida y oportuna.
- Verificar la correcta coordinación con las diferentes áreas sea créditos y transporte.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

(ALVARES, 2010)¹

- Sustentó la tesis titulada: “Diagnostico y propuesta del servicio al cliente para la empresa Almaviva s.a. en el año 2010” (pág. 5) para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad de Piura.

El propósito de la investigación es conocer qué estrategia se le puede proponer a Almaviva S.A. con el objetivo de proponer una estrategia de servicio al cliente orientado a la excelencia de Almaviva S.A, que le permita la diferenciación y posicionamiento ante sus competidores, y plantea como hipótesis de la satisfacción del cliente en cuanto al servicio ofrecido depende directamente del grado de importancia que se le dé en los momentos críticos de la verdad.

En esta investigación se utilizó como población a 194 clientes que cuenta la empresa (registrado en la base de datos), de los cuales se tomó una muestra de 109 clientes, a través del muestreo al azar, se utilizaron los métodos de investigación concluyente y descriptiva con un sondeo para recolectar algunos datos sobre lo que piensa un número de individuos de un determinado grupo sobre un determinado tema. Para realizar este proceso se tuvo en cuenta los manuales de proceso y el nivel de interacción del cliente con la Compañía.

La técnica utilizada en la investigación es las encuestas escritas, las preguntas fueron abiertas y cerradas con el fin de aplicarla a todos los clientes de Almaviva S.A.

El autor presenta la siguiente conclusión: La retroalimentación es fundamental para los objetivos de la empresa, actualmente no existe ningún tipo de retroalimentación sobre el servicio prestado en de comercio exterior los analistas de aduana no reciben información sobre su mejor gestión y esto hace que no exista una clara situación en la cual se pueda establecer un mejoramiento sobre los planes establecidos. (ALVARES, 2010)

¹ ALVAREZ 2010

(ULLOA ROMAN, 2009)²

• Sustento la tesis titulada “técnica y herramientas para la gestión del abastecimiento” (pág. 4) para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Católica del Perú.

El fundamental propósito de la investigación es a mejorar la gestión de la logística del abastecimiento en los aspectos de evaluación y selección de los insumos y el control del desempeño de los proveedores.

El objetivo general de la investigación es proponer herramientas y técnicas que puedan mejorar la gestión logística y de abastecimiento en los siguientes aspectos:

- Seleccionar y evaluar con la finalidad de definir la etapa de construcción definitivamente con procesos adecuados dando procedimientos en la toma de decisiones para un mejor alcance de lo solicitado o investigado.

- Controlar a los proveedores en su desempeño para que de tal manera que se aproveche el mejoramiento continuo ya el uso de la información rescatada para posterior a ello, los procesos en la evaluación sean asertivas

La tesis concluyo que el abastecimiento se encuentra formado en las dos etapas de manera que se reduzcan las decisiones de último minuto durante la construcción. Esto evitara retrasos y mayores ganancias para las obras que se desea enfocar.

En esta tesis la importancia se reconoce cuando el monitoreo es realizado según el desempeño de los proveedores y los medios donde se asegura la calidad, tiempo, alcance, historia, indicadores y costo (muy fundamental este aspecto), así que, planteando un procedimiento y evaluación en el sector de desempeño este llega a concluir en tener dos objetivos en donde se busca: la ayuda y mejora en el desempeño de los proveedores cuando se encuentran en un proyecto u obra, para así proporcionar información muy importante para considerar que proveedores se puede contar en futuros proyectos organizados.

Finalmente se concluye que estas metodologías dictadas son complementarias que contribuyan a desterrar la práctica plasmada de escoger solo proveedores que únicamente se basan en un precio mucho menor. La metodología para evaluar el desempeño de los proveedores, ofrece información muy valiosa que será utilizada para poder decidir en proveedores o clientes a futuro. (ULLOA ROMAN, 2009)

(Aliaga, 2013)³

² Ulloa Román 2009

- “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pilcomayo – Huancayo 2013” (pág. 5)

Objetivo General: Describir como es la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pilcomayo.

Nivel de Investigación: Está investigación alcanza el nivel, correlacional con hipótesis. Está dirigido a responder porque existe una relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral. Cuando mejor es el clima organizacional mejor es el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilcomayo. Por Tanto, la presente investigación corresponde a un estudio explicativo, cuyo tipo de análisis predominante es aplicado teórico (cuantitativo, cualitativo).

Diseño de Investigación: El Diseño de investigación es No Experimental de Corte Transversal y muestra un contraste de hipótesis descriptivo correlacional de acuerdo a las siguientes consideraciones: Diseño No Experimental, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior de sus efectos. Sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables. (Sampieri Hernandez, 2010) (Aliaga, 2013)

(NIEMEYER GRAWE, 2009)⁴

- “Desarrollo de la Participación Ciudadana en los Procesos de Control Social de la Gestión Municipal en el Distrito de Comas, Lima, Perú”. (pág. 4)

Objetivo General: Se trata de describir que procesos se tratan en la participación de los ciudadanos y la percepción de los clientes o proveedores para que los procesos en el control de la sociedad en la gestión de la construcción en los distritos de Lima metropolitana.

Nivel de Investigación: Descriptivo Transversal

Tipo de Investigación: Cualitativo.

Características de la Muestra: La muestra de estudio está compuesta por trabajadores de la empresa, clientes internos e externos de organizaciones que coordinan con los programas de participación en las ONG, personas de ambos sexos, pobladores en

³ Aliaga 2013

⁴ Niemeyer Grawe 2009

general que participan en organizaciones sociales y el grupo de funcionarios y empleados públicos en Lima metropolitana.

Conclusiones: La mayoría de las personas entrevistadas e encuestadas que fueron individualmente motivados a servir a la comunidad o los pobladores.

Los factores de calidad son muy importantes para que en base a ello esto se pueda mejorar con el tiempo, recordar que se concluye que todo buen trabajo siempre va tener un resultado positivo en todo el aspecto desde el punto de vista de los clientes, ojo sin olvidar a los proveedores.

Los valores son tomados muy importantes ya que ello demuestra como un colaborador está muy enfocado en el business del negocio, los altos directivos son los más enfocados en este punto por ello lo alcanzado es una meta muy importante para todos los directivos de la organización.

La mayoría de los participantes son colaboradores que están comprometidos en el desenvolvimiento de los procesos de la empresa.

Se observa que los avances se dan con la gran participación de todos los colaboradores de las organizaciones.

Por ello se concluye que todo proceso bien hecho no llega a influir en métodos engorrosos para la organización, tener en cuenta que esta investigación tomo tiempo y buscar necesidades que los apoye en todo momento, ayudara en todo aspecto, por ello es que esta investigación ayudo a ver que método se utilizó en el marco teórico.

Participación Ciudadana en Comas 104.

También se encontró que persiste la presencia de líderes o dirigentes vitalicios en las organizaciones sociales y organizaciones de base. Ello muestra la dificultad de realizar la renovación de las directivas y de acabar con el caudillismo. (NIEMEYER GRAWE, 2009)

(DE LA CRUZ ROJAS, 2013)⁵

- “El Control Interno y su Impacto en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huara” (pág. 6)

Objetivo General: Se evalúa como el control administrativo influye en las funciones administrativas que se desempeña en la organización.

⁵ De la Cruz Rojas 2013

Tipo de Investigación: Este tipo de investigación reúne como es necesario denominar una buena investigación aplicativa para proponer los alcances aplicativos y que ello llegue a ser muy práctico.

Enfoque:

Se enfoca que dicho estudio, se realiza mediante una investigación descriptiva e explicativa con métodos que permite ver que problemática ayuda a determinar y explicar cómo se lleva el control en el impacto directo en las municipalidades y la gestión administrativa del mismo en las municipalidades de lima.

Muestra:

Para determinar el tamaño de la muestra óptima para el trabajo de investigación, nos fue necesaria la utilización de la fórmula del muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, para una población finita o conocida, la cual se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 P q N}{\epsilon^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

Z= Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P= Proporción de gerentes municipales que manifestaron existe una buena gestión en los gobiernos locales debido al control interno (seasume P=0.5)

Q.= Proporción de gerentes municipales que manifestaron no existe una buena gestión administrativa en los gobiernos locales debido al control interno (Q = 0.5, valor asumido debido al desconocimiento deQ)

E= Margen de error 5%

N= Población

n= Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error:

Remplazando:

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (12)}{(0.05)^2 (12-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

N = 11 Gerentes Municipales
(DE LA CRUZ ROJAS, 2013)

2.1.2. *Antecedentes Internacionales*

(ESPIRITU NAVARRO, 2013)⁶

- "Cadenas de Suministro de Ciclo Cerrado, Diseño de una Red Logística de ciclo cerrado de recuperación en el ejército de tierra español". (pág. 5) Para obtener el grado de doctor en administración logística, en la universidad Rey Juan Carlos en Madrid España.

La hipótesis de esta tesis es poder unificar los conceptos de cadenas de suministro en los diferentes conceptos establecidos.

Número de instalaciones necesarias: en el flujo directo las instalaciones de los escalones existentes, es decir la Base Logística en el cuarto escalón, 5 terceros escalones y 377 segundos escalones. Los primeros escalones, que corresponden a los usuarios directos del material, se consideran incluidos en los segundos. En el flujo inverso, las instalaciones residuales de 4º escalón que corresponden a órganos logísticos centrales se transforman en centros de recogida y clasificación, que realizarán operaciones de segregación simple. El modelo determinará el número óptimo de centros.

Tamaño de las instalaciones y capacidades. Vienen ya determinadas.

Según el estudio de César Espíritu Navarro es importante conocer una cadena de suministros ya que está formada por aquellas partes involucradas de manera directa o indirecta en la satisfacción del cliente, incluyendo a los proveedores, mejorando así el flujo de información, mejorando fondos y productos de las diferentes etapas; de igual forma con los clientes ya que son la parte primordial y sabiendo que en cada etapa de la cadena de suministros se conecta a través de flujo, información, fondos y estados.

Según nuestra apreciación es necesaria poder unificar los conceptos logísticos ya que ello nos será de mucha ayuda para entenderlos y poder aplicarlos a nuestra investigación y llegar a buscar la eficiencia en la distribución. (ESPIRITU NAVARRO, 2013)

(TUR, 2010)⁷

⁶ Espíritu Navarro 2013

⁷ Tur 2010

- "La calidad de servicio y satisfacción del cliente". (pág. 5) Para la obtención del título de licenciado en Psicología Social y organizacional en la universidad de Valencia en la ciudad de Valencia en España.

Usando la misma idea de la calidad de servicio y satisfacción al cliente se formulan las siguientes hipótesis:

Si doy un mejor servicio de calidad como influiría en la satisfacción del cliente para saber la reacción de los consumidores.

La metodología utilizada en esta tesis es explicativa ya que buscan los hechos en la satisfacción del cliente y buscan la causa y efecto de los resultados.

Según Vicente Martínez- Tur es importante conocer lo importante que es brindar una mejora en la calidad de servicio ya que esta repercute en la satisfacción del cliente, ello nos puede facilitar que un cliente realice una compra, utilizando un servicio mucho mejor. Ya que sabemos que a mayor satisfacción, mayor es la posibilidad que el cliente vuelva a solicitar el servicio por el mismo proveedor. Sabiendo que la satisfacción del cliente es un término que se utiliza con frecuencia en Marketing, de igual forma muy utilizada por las empresas en estos tiempos que cumplen o superan las expectativas del cliente.

Esta tesis nos es de mucha ayuda ya que nos permite conocer y abarcar más en la parte psicológica ya que todo ello influye para facilitar una mejor atención al cliente ya que es muy conocido por todos que es una parte fundamental la calidad y la satisfacción que el usuario necesita. (TUR, 2010)

(LUZ ARMIJOS TORRES, 2011)⁸

- “Evaluación del Desempeño del Personal Administrativo de la M.I. Municipalidad de Huaquillas del Cantón Huaquillas – Ecuador 2010” (pág. 6)

Objetivo general:

Dar más oportunidades a todo el personal de la organización, en donde se lleva un control para tener un mejor objetivo empresarial, siempre teniendo en cuenta los objetivos personales.

Muestra:

Dicho análisis mediante porcentajes da muchas alternativas de respuestas con los instrumentos utilizados, en donde la representación gráfica de los resultados que se

⁸ Luz Armijos Torres 2011

obtienen en las encuestas se grafica en cuadros de barra para dar una medición exacta y los porcentajes se puedan medir.

Se efectúa una sistematización con información recolectada en las entrevistas que se realizó a los empleados y jefaturas de dichas instalaciones.

Conclusión:

Para una evaluación planeada de desempeño se planea, y se elabora con éxito que se tiene que aplicar con eficiencia donde se busca utilizar un mejor instrumento de encuentra ya que el valor humano es lo más importante en cada organización, verificando desde jefatura hasta asistente, donde cada uno tiene una responsabilidad directa. (LUZ ARMIJOS TORRES, 2011)

(VASQUEZ RESTREROS, 2008)⁹

- “Clima organizacional asociado al desempeño laboral de los funcionarios de la alcaldía municipal de Girardot del periodo II del 2007 al I del 2008 - Colombia” (pág. 5)

Objetivo General:

Se identifica los factores que influyen en todo clima organizacional (donde el desarrollo organizacional es importante) para una mejora en los funcionarios de cada alcaldía.

Se determinará que una gran parte del clima organizacional de la alcaldía influye directamente en los desempeños que interviene cada funcionario.

Tipo de investigación: Tipo experimental teniendo en cuenta el enfoque cualitativo cuando se relaciona la hipótesis con todos los datos recolectados, como la nula y alternativa.

Dimensiones establecidas:

En el actual estudio (Administración del talento humano, integración y comunicación, grupo de trabajo, buen ambiente físico, capacidad profesional y un clima organizacional con mucha motivación) afectan sin querer en el desempeño de los funcionarios de la alcaldía municipal; el tipo de capacitación, control y comunicación son puntos a tratar con bastante tino y prioridad ya que de ello se dependerá la

⁹ Vasquez Rastreros 2008

motivación y acoplo motivacional del personal administrativo. (VASQUEZ RESTREROS, 2008)

(Betancourt, 2009)¹⁰

- Universidad Tecnológica del Centro, Valencia, Venezuela.

“Como objetivo general implantar una metodología que permitiera mejorar la calidad del servicio basada en la aplicación de herramientas como el benchmarking con la finalidad de elevar el grado de satisfacción de los clientes”. (pág. 6)

El tipo de estudio a realizar fue descriptivo que aplicó la técnica de recolección de información basada en el modelo SERVQUAL donde el impacto aplicado es principalmente la gran satisfacción de sus clientes y la metodología social aplicada.

El modelo empleado da la exactitud de la calidad del servicio a desempeñar ya que los clientes necesitan un mayor enfoque en los servicios que este preste, por ello una buena atención ayuda a mejorar los procesos, claro esta que no es bueno saltarlos, ya que sin querer percute en los colaboradores los cuales se retrasan en sus avances y no permite mejorar este servicio.

Por ello todo servicio tiene un significado en la atención ofrecida mediante servicios de calidad, ya que se debe prestar mucha atención para superar lo que el cliente desea (superar las expectativas) (Betancourt, 2009)

2.2.Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Determinación de las variables

- Variable Independiente (VI): Procesos de pedidos en sistema SAP.
- Variable dependiente (VD): Atención oportuna al cliente.

2.2.2. Procesos de Pedidos

David Ingram (2004) Define que el sistema de procesos de pedido, es una función que se tiene que desenvolver con mayor inquietud, ya que de ello depende como la organización pueda mejoras, ejemplo: Si se falla un proceso esto influye directamente en la satisfacción del cliente, debemos recordar que un cliente insatisfecho percute en la organización facilitándole perdidas, Por ello los

¹⁰ Betancourt 2009

procesos de pedidos se tienen que llevar con secuencias ya estudiadas para evitar que esto percute en la organización, teniendo en cuenta que todo buen proceso genera una utilidad y rapidez a la empresa, es lo que hoy en día uno desea . (Ingram, 2004)¹¹

2.2.2.1. Definición¹²

Un sistema tiene el proceso de ingreso de pedido, el cual ayuda a su registro dentro del software, para que luego este proceso se dirija de manera conjunta con otras áreas como ejemplo, ventas, programación, compras, finanzas, contabilidad, etc.

Hay que tener en cuenta que la definición de proceso equivale a un orden determinado siguiendo secuencias las cuales tienen que ser de una mejor manera. (Ingram , 2004)

2.2.2.2. Significado¹³

La satisfacción del cliente es el éxito que toda organización quiere lograr, por ejemplo si tu alcanzas dicha satisfacción generas mayor utilidad, cumplir con un requerimiento en el lugar y hora establecido te permite generar un mejor proceso, por ello este significado te ayuda a dar mejores resultados por parte de la organización, no olvidar que los significados pueden ser muy generalizados y se busca la mejor comprensión de estos. (Ingram , 2004)

2.2.2.3. Estilos¹⁴

Los estilos que se utilizan son en oportunidades variables ejemplo, en un proceso de ingreso de pedido se pueden utilizar varias transacciones los cuales tienen que ser aplicados de manera oportuna y según la necesidad de la empresa para un mejor control de ello. (Ingram , 2004)

¹¹ Ingram 2004 "Procesos de pedidos"

¹² Ingram 2004 "Definición"

¹³ Ingram 2004 "Significado"

¹⁴ Ingram 2004 "Estilos2"

2.2.2.4. *Ventajas*¹⁵

Tener un sistema avanzado da ventajas ya que te generan rapidez, es conocido por muchas empresas que contar con un sistema de punta te genera costos pero se tiene que tener en cuenta, que a la vez te genera más utilidad porque al ser más eficaz te permite que la información llegue con mayor rapidez, donde se genera una mayor satisfacción del sistema a emplear, siempre se tiene que tener claro toda ventaja se aprovecha al máximo por ello se tiene que explotar el sistema al máximo y tener secuencias automatizadas en los controles ofrecidos. (Ingram , 2004)

2.2.2.5. *Desventajas*¹⁶

Las desventajas son que los sistemas de procesos de mayor rapidez, son muy costosos y esto en oportunidades no ayuda a las empresas en contar con ellas, por ello, el alcance de estas es complicada y en momentos imposibles para todas las organizaciones que no cuenten con este servicio ya que les genera muchos gastos que en ocasiones no pueden afrontar. (Ingram , 2004)

2.2.2.6. *Consideraciones*¹⁷

Se tiene que tener en cuenta que se tiene que considerar mucho los resultados que este te ocasiona, si tu empresa no genera utilidad con el sistema y este te ocasiona costos es mejor ya dejar de utilizarlas, porque si con tu sistema tienes ganancia de 5 y% y con un sistema más económico es mayor es mejor depender de la que te genere más utilidad. (Ingram , 2004)

2.2.2.7. *Auditorias y evaluación de los sistemas de gestión.*

Según Roig Albert¹⁸, Desde finales del 2006 El Servicio de Archivo está en proceso de implantación del sistema de gestión de calidad basado en

¹⁵ Ingram 2004 "Ventajas"

¹⁶ Ingram 2004 "Desventajas"

¹⁷ Ingram 2004 "Consideraciones"

el modelo EFQM, pues consideramos que la gestión de la calidad crea una orientación en el funcionamiento del Servicio que impulsará su mejora y consolidará su progreso. Por ello creemos que sería conveniente fijar un procedimiento de evaluación de los sistemas utilizados en la gestión de nuestro servicio. En la actualidad no disponemos de él. (PUNTO DÉBIL) (Albert, 2006)

2.2.2.8. Modelamiento Visual del proceso.

Se tiene muy en cuenta este proceso tiene que tener un modelo que se visualice de la mejor manera, a la vez tiene que ser percibido y oído para poder reflexionar sobre los procesos, ya que seguir un modelo de buen rendimiento te ayudara a mejorar el proceso que busques, recordar que observar lo que otros hacen es adaptar a tus procesos y con ello generar los propios y adecuarlos a tu realidad empresarial y necesidad que este te lleve. (Bravo Carrasco , "Modelamiento visual del proceso", 2008)¹⁹

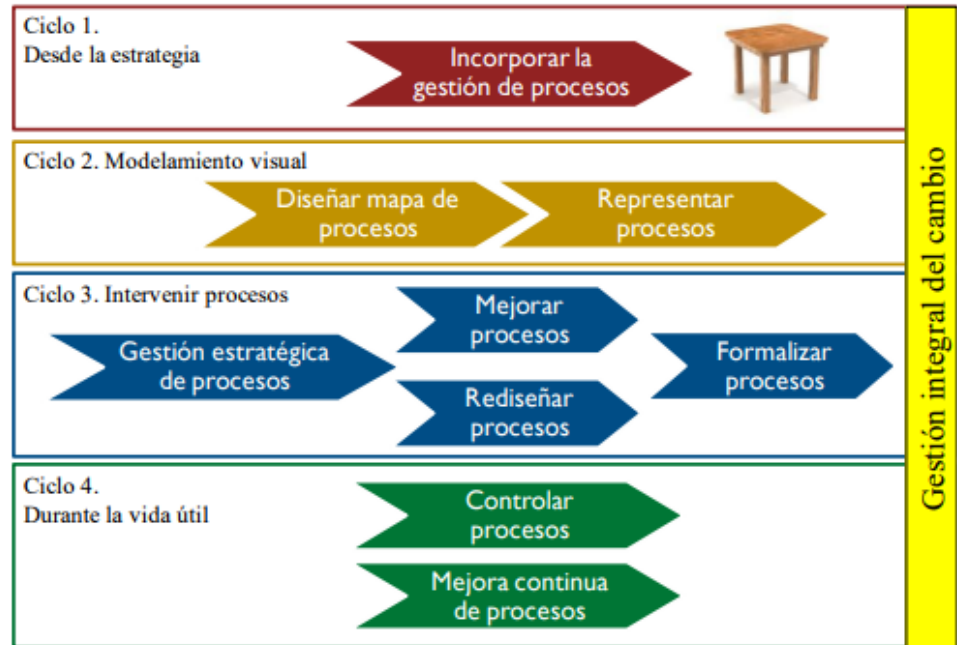
2.2.2.9. Fases de la gestión de procesos. ²⁰

En el libro de la fase de gestión de procesos, nos indica que en las 9 fases de gestión de procesos se tiene que aplicar los cuatro ciclos tal como se aprecia en la siguiente figura:

¹⁸ Roig Albert "Auditorias y evaluación de los sistemas de gestión"

¹⁹ Bravo Carrasco "Modelamiento Visual del proceso"

²⁰ Julio bravo carrasco 2011 "Fases de gestión de procesos"



Estos cuatro ciclos de gestión integral para el cambio, se entiende que las organizaciones buscan procesos prácticos para emplear y ser mas productivos cada día, por ello el autor Bravo Carrasco, nos indica que en su libro “Gestión integral del cambio” se tiene que trabajar los cuatro ciclos que corresponde a los eventos normales utilizados en los procesos. (Bravo Carrasco , "Fases de la gestion de procesos" , 2011, pág. 18)

2.2.2.10. Incorporar la gestión de procesos en la organización²¹

Este capítulo indica un modelo que se tiene que incorporar de forma interna y continua para un mejor proceso en dichas organizaciones, ya que las practica que se utilice en estas permita un mejor proceso en la gestión de la organización, en donde implementamos áreas de procesos con mejores resultados con una tecnología de punta, recordar que al incorporar un nuevo proceso se tiene que tener en cuenta como va influir en la organización, además de tener que adecuar al grupo de trabajo, por ello un ERP al ser incorporado tiene que ser estudiado por el área de T.I. ya que este al incluirse tiene que ser de mucho valor ya que es un proceso que traerá fortaleza a toda la organización, tener en cuenta

²¹Juan Bravo Carrasco “Incorporar la gestión de procesos en la organización”

que al incorporar se tiene que verificar los factores que este diferencia al anterior proceso. (Bravo Carrasco , "Incorporar la gestión de procesos en la organización" , 2011, pág. 19)

2.2.3. Atención del cliente²²

Humberto Serna Gómez define que el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. (Serna Gomez , "Atención al cliente" , 2006, pág. 19)

2.2.3.1. Características del servicio al cliente²³

- En relación a este punto, Humberto Serna Gómez afirma que:
 - Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:
 - Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
 - Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
 - Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
 - Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
- . (Serna Gomez , "Características del servicio al cliente" , 2006, pág. 19)

2.2.3.2. Definición²⁴

En su texto, Humberto Serna Gómez (2006) explica que: La forma de medición que utilizan las empresas para cuantificar la calidad de servicio que ofrecen a sus clientes.

Una de las normas más usadas en la actualidad es la NORMA ISO 9001 (elaborada por la organización internacional para la estandarización). La cual, mediante una serie de procedimientos estandarizados evalúa el nivel de satisfacción de cualquier empresa. Los requisitos de la Norma con relación a la satisfacción del cliente abren las puertas a la realización de todo tipo de acciones, nos dice QUÉ, pero no CÓMO. Pide literalmente lo siguiente: Como una de las

²² Serna 2006 "Atención al cliente"

²³ Serna 2006 "Características del servicio al cliente"

²⁴ Serna 2006 "Definición"

medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información. Obsérvese que no se habla de “calcular”, sino de “realizar el seguimiento”, concepto que desglosa a continuación en 2 etapas:

- 1ra etapa; Obtener información
- 2da etapa: Utilizar la información.

(Serna Gomez , "Definicion" , 2006)

2.2.3.3. *Generando Rentabilidad con el servicio al cliente.*²⁵

Un punto muy importante es generar una rentabilidad que permita ayudar a la organización a seguir creciendo, por ello el principal factor es la rentabilidad que se genere cuando el servicio al cliente es el óptimo, por ejemplo: si tu atención e información es al instante y en línea das la seguridad como proveedor, por ello un mejor servicio te permite dar seguridad que es lo que todo cliente desea, la mejora continua es el mejor aliado que una empresa puede tener, pero depende de la gerencia como lo lleve a cabo. (Tschohl, 2008, pág. 1)

2.2.3.4. *Servicio al cliente de alta tecnología y personalizado.*²⁶

Al contar con un servicio al cliente de alta tecnología te permite ampliar la cartera de clientes y este tener al tanto de los status de los pedidos del cliente en línea, sabemos que en otros países nos llevan una diferencia de años luz ya que su sistema de tecnología y información son mas adecuados, pero nosotros tenemos que saber adecuarnos a lo que hay, pero siempre buscando una mejora, los clientes tiene que saber mas no tener desconocimiento de su pedido y mas aun la rapidez de la información a cada momento.

(Solomon , 2015)

²⁵ John Tschohl “Generando rentabilidad con el servicio al cliente”

²⁶ Micah Solomon “Servicio al cliente de alta tecnología y personalizado”

2.3. Definición de términos básicos

- **Atención**

El servicio que se le ofrece de forma directa e indirecta a un cliente final, o también a un proveedor, la cual se puede realizar mediante llamada telefónica o a la vez presencial, este término se utiliza generalmente para la atención al cliente de la mejor manera.

- **Stock de Materiales**

Los bienes que la organización cuenta en el momento para poder ofrecer a sus clientes cuando lo necesiten, sea en nuestro caso cemento, fierro, trefilados, ladrillos, mezclas, etc.

- **Servicio al cliente**

El servicio al cliente es lo que una empresa ofrece, por ejemplo, como mejorar la relación que tiene con el cliente y en base a ello mejorar su atención y con ello fidelizarlo en donde al cliente se le facilita una atención diferenciada con el fin de fidelizarlo y que en su mente siempre esta primera opción la viga.

- **Mercancías**

Son los productos que serán utilizados para satisfacer la necesidad que solicite el cliente, las cuales se elaboran mediante un proceso que al final se convierte en un consumo propio. Los productos que se elaboran a base de la materia prima se les denomina mercancía que se convierte en lo que el consumidor solicite para que se base en su necesidad que requiere.

- **Transporte**

Es el medio en donde se transporta la mercancía hacia el cliente, en el cual se utilizan semitrailer, tráiler, camiones pequeños, camiones medianos, camiones grandes para poder satisfacer al cliente y entregar su

mercancía, el transporte es utilizado también para trasladar los insumos internos de la empresa.

- **Back office**

Apoyo comercial, el cual en oficina se encarga de procesar el pedido de venta para que este se refleje en el sistema y coordine directamente con las áreas involucradas.

- **Validación**

Este término es utilizado, cuando lo ingresado en el SAP es validado por el operativo ya que tienen que dar conformidad de lo ingresado, además que se tiene que garantizar que lo ingresado es lo correcto ya que tiene las tareas organizadas permite un mejor servicio, que es lo que se busca.

- **Status**

Verificación a tiempo real del pedido para un mejor seguimiento del material.

- **Coordinación**

La coordinación es lo que el Back office y el logístico coordinan entre sí para poder enviar la mercadería al punto donde lo solicitan, por ejemplo, si lo desean en su obra se crea una obra y se manda un croquis para que este llegue, si desea en su local principal la coordinación es de valor para que llegue al punto requerido y no hay inconvenientes ni rechazos del material.

- **Consolidación**

Se basa en consolidar la carga, por ejemplo, si nos solicitan mercancías a un punto sea callao se trata de consolidar toda la carga que haya para dicha zona y llenar el transporte para que este salga a ruta y llegue la mercadería al cliente y no perjudique sus avances que este tenga dicha obra o ferretería, ya que los clientes en ocasiones no requieren mucho material y este se tiene que consolidar con otras cargas.

- **Días no Laborables**

Son los días festivos, o domingos en los que no se realiza alguna actividad que beneficie a un tercero, que pueda celebrar algún contrato. Por lo tanto, es un día exonerado para todo trabajador, en coordinación con su empleador.

- **Picking**

Para la logística el picking o proceso de pedidos es la preparación de un material en conjuntos empaquetados de la unidad mayor empaquetado en términos generales, es la actividad en que el material está cargado en la unidad de transporte mediante un código de salida del almacén.

- **Procesos**

Es la cadena de asociados al ser humano o a la naturaleza, que se comparten en un periodo infinito u/o finito de tiempo y los pasos suelen conducir hacia un final específico.

- **Gestión**

Lo que conocemos como gestión, son las diferentes actividades que desarrollamos para llegar a un fin objetivo. es también el camino o administración de una empresa para su desarrollo sin problemas.

- **Materiales**

Los materiales como son conocidos, son de los puedas ver desde tu punto, ya que son herramientas que utilizamos para el desarrollo de nuestras actividades.

- **Pedidos**

Es el requerimiento que tiene la empresa para empezar la actividad comercial con el fin de atender y dar una buena noción de la efectividad.

- **Reportes**

Son los documentos impresos, diagramas, tablas de contenido, gráficos y notas al pie de página que podemos utilizar para saber la situación real de la empresa, son muy comúnmente utilizados para los procesos de auditoría.

- **Reuniones**

Es la agrupación de personas que trabajan en la empresa y en momentos personas externas con el fin de llegar a un acuerdo en buenos términos, para el cual se coordina previamente para que se lleve a cabo.

- **SAP**

Software desarrollado para la actividad en procesos y gestión informática, donde el programador se encarga de nutrir para su desarrollo, de esa manera poder desarrollar las siguientes actividades de manera interconectada con las diferentes áreas en tiempo

Correo electrónico

Es la manera más rápida, eficiente de intercambiar documentación relevante para una organización o de manera privada los diferentes archivos o comunicación.

- **Hoja de trabajo**

Es para realizar la actividad de control en el área desempeñada para anotaciones para después ser llevadas como un registro del mismo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis General

La gestión de procesos de pedidos en el sistema SAP influye significativamente en la atención oportuna en los clientes de la empresa LA VIGA S.A. en el último trimestre del año 2016 en Lima.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El proceso de pedidos es óptimo para la atención.
- La atención a los clientes mejora de manera eficiente.
- La gestión operativa se maneja de manera óptima, influyendo en los colaboradores.
- El mal manejo de los Back office perjudica la atención al cliente.

3.2. Variables de la investigación

3.2.1. Definición conceptual

VARIABLES	DEFINICIÓN
Variable Independiente PROCESO DE PEDIDOS	Los procesos son secuencias que se dan en línea para una determinada operación que se lleva a cabo en la organización, damos un proceso bueno, cuando este lleva a la satisfacción esperada como, por ejemplo, determinar que esto produjo una mejora en lo solicitado, como en tiempo, atención, y llega a satisfacer las necesidades requeridas, lo principal es llegar a concretar lo solicitado.
Variable Dependiente ATENCION AL CLIENTE	Una atención al cliente es la principal herramienta que toda organización tiene que tener en mente ya que depende de ello como se pueda mejorar, ejemplo, si se desarrolla una buena

	<p>atención esto fideliza a tu cliente y puede ocasionar un incremento de tu cartera de clientes y no solamente depender de un grupo reducido ya que el fin de esta variable es un proceso asertivo para llegar a la atención requerida.</p>
--	--

3.2.2. Definición Operacional

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS
Variable Independiente Proceso de Pedidos	INGRESOS	Orden de compra	1
		Cotización	
		Pedidos Abiertos	
	COORDINACION	Área de créditos	2
		Área de compras	
		Área de transporte	
	DISPONIBILIDAD DE PRODUCTO	Falta de existencias	3
		Stocks	
		Validaciones	
Variable Dependiente Atención oportuna al cliente	ATENCIÓN	Trato	4
		Información	
	STATUS	Información	5
		Indicador	
	TIEMPO DE ENTREGA	Reducción de periodos	6
		Nivel de cumplimiento	
		Plazos pactados	
	CALIDAD DE SERVICIO Y PRODUCTOS	Utilidad	7
		Resistencia	
		Garantía	
	RECLAMOS	Insatisfacción	8
		Inconformidad	

3.3. Metodología de la investigación

3.3.1. Tipo de estudio

El tipo de investigación es pura porque según el autor Sánchez (1998)²⁷ Lo fundamental es mejorar el proceso para que en base a ello se llegue a determinar la mejora que uno requiere, al ser una investigación pura se tomara en cuenta todos los factores de la empresa para en base a ello tener un mejor resultado de la investigación.

Los principios que se determina son los fundamentales en donde la teoría se basa en la investigación básica, ya que la historia está repleta de ejemplos que conduce en el mundo de las organizaciones, como su atención y el tiempo que este determine ya que un mejor futuro a la empresa determinara un mejor evento específico.

Esta investigación busca conocer a través de la investigación busca Describir si la gestión de procesos de pedidos en el sistema SAP influye en la atención oportuna al cliente en el último trimestre del año 2016.

3.3.2. Nivel de la investigación

Según el autor Dankhe (1986)²⁸ el nivel de investigación es Descriptivo porque buscan que en base a las respuestas de los entrevistados se pueda determinar con mejor resultado lo buscado, ya que la experiencia de los directivos en la rama de la construcción dará una mejor comunicación en el análisis del resultado.

El estudio busca describir como el personal de RRHH considera que influyen las herramientas virtuales en el proceso de reclutamiento de colaboradores, ya que tienen que ser capaces de afrontar y coordinar lo solicitado por el cliente, en base a ello el nivel de la investigación será más asertiva y se determinara que proceso se busca mejorar en el área comercial.

Asimismo, según el autor Hernández (2014)²⁹ también es Explicativo porque se centra en dar explicación a los errores que conlleva la mala

²⁷ Sánchez H. (1998) Metodología y diseños de la investigación científica.

²⁸ Dankhe G.L (1989) Investigación y comunicación.

²⁹ Hernández R. (2014) Metodología de la investigación

distribución de los procesos y las condiciones que este necesite para su mejora, siempre teniendo claro las variables a utilizar ya que estas deben depender de sí mismas.

Por lo tanto, también cumple el explicativo ya que se busca explicar cómo las gestiones logísticas influyen en la satisfacción del cliente.

3.3.3. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental ya que siguiendo a Hernández se tiene que indagar para en base a ello las variables que se utilicen tengan un sentido común, ya que al ser no experimental se va tomar en cuenta el proceso que la organización sigue como secuencia de pasos, tiempos que se utiliza en los procesos, y las consecuencias que estos traerían al ser mal empleados.

3.4. Población y muestra

La población utilizada en la investigación son todos los colaboradores que pertenecen al área comercial (Back office), así mismo la cantidad de pedidos que ellos ingresan en el sistema.

3.4.1. Población

Según Rosales (2011)³⁰ es la colección de datos que corresponde a la cantidad de colaboradores que se tomara en cuenta, por ejemplo, los back office y el tiempo que estos utilizan en sus funciones y se determina mediante una fórmula para llegar a una investigación mejor.

La población del estudio está conformada por todos nuestros clientes de nuestra empresa.

Características:

- Tamaño de empresa: mediana
- Ubicación geográfica: Oficina Principal Santiago de Surco.

³⁰ Angel Rosales G. (2011) Población, Muestra, Parámetro y Estadígrafo

3.4.2. Muestra

Según Webster (2014)³¹ La muestra es la cantidad de pedidos que los Back office ingresan en el sistema SAP, ya que esto se podrá reflejar en la carga operativa que estos cuentan, en su totalidad solo se utilizara personal del área comercial.

Según Ferrer (2010)³² La muestra también se centra en los 7 entrevistados que la empresa tendrá, como por ejemplo 7 ejecutivos con alta capacidad dentro del negocio, donde lo principal es el proceso que ellos nos indiquen que mejora la atención al cliente, porque su experiencia nos indicara como se puede manejar a su propio personal.

- Funcionarios en la gestión comercial.
- Cargo: mínimo Gerente

3.5. Método de investigación

La metodología de la investigación es cualitativa ya que según el autor Pérez G. (2001)³³ señala que el método de investigación cualitativa da mejores resultados en esta tesis ya que los acontecimientos pasados nos permitirá mejorar el proceso interno que este lleva en toda la organización, ejemplo, todo el proceso tiene una secuencia la cual se tiene que tomar en cuenta para obtener mejores resultados.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

- Análisis de documentos generados en SAP.
- La encuesta realizada a los ejecutivos.
- Observación y registro estructurado basada en observación.
- Observar desde campo o desde la parte operativa.
- Uso del cuestionario en las entrevistas individuales a los directivos.
- Entrevista individual con experiencias pasadas.

³¹ Allen Webster (2014) Estadística aplicada en los negocios

³² Ferrer, J. (2010) Tipos de Muestreo

³³ Pérez, G. (2001) Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural. Madrid: Narcea.

- Entrevista focal
- El taller utilizado sea investigativo operacionalmente.

La técnica a utilizar es la entrevista individual es el uso del cuestionario ya que se tienen que verificar las respuestas y estas analizarlas, ya que la experiencia dará mejores resultados, en ocasiones debe de ser de forma escrita según la formulación en el orden indicado.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento a utilizar es la guía de entrevista la cual contiene 7 preguntas abiertas sobre las herramientas virtuales dirigidas a especialistas del área comercial y atención al cliente porque se considera que tienen la experiencia y los estudios necesarios para poder hablar sobre diversas herramientas y de cómo éstas influyen en su trabajo.

- Cantidad de preguntas: 7
- Personal entrevistado: Especialistas que trabajen en el área de gestión comercial.

3.7.Método de análisis de datos

La metodología de la investigación es cualitativa ya que según el autor Pérez G. (2001)³⁴ señala que el método cualitativo comprende la realidad que se da en el giro del negocio y esto conlleva a dar un fruto del proceso histórico en la construcción y en la cantidad de pedidos generados, los únicos protagonistas son los back office.

³⁴Pérez, G. (2001) Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural. Madrid: Narcea.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1.Descripción de los resultados

4.1.1. Entrevista al Especialista Germain Mirando Castro.

Datos personales:

Profesión: Ingeniero Industria (UNIVERSIDAD RICARDO PALMA)

Especialidad: Gestión de ventas (ESAN)

Centro de labor: CONSTRUCTORA Y SERVICIOS S.A.

Cargo: Jefe de Marketing en CONSTRUCTORA Y SERVICIOS S.A.

Años: 12

1. ¿Qué factores son los principales al momento de realizar un ingreso de pedido al sistema?

Los principales factores que hay que tener en cuenta es verificar con exactitud la orden de compra ya que se tiene que verificar con mucho tino el punto de descarga, la razón social a quien facturar, las condiciones sea crédito, contado o letra ya que si uno comete el error en ingresar esto causaría que el pedido solicitado por el cliente no llegue a tiempo y conlleve a una mala atención al cliente.

Ejemplo yo hace dos meses atrás aproximadamente solicite un pedido de 1,000 bolsas de concrelisto 175 para una de mis bases en Santa Anita y por error mi proveedor registro en sus sistema otro pedido y esto me retraso en los avances de mi base, muy aparte de ello retraso mi proyecto de Marketing que tenía planificado ya que al no tener el material en mi base el trabajo se retrasó y por ello mi reunión pactada se vio afectada, otro factor que se tiene que tener muy en cuenta es si uno cuenta con dicho stock de material y en la misma avisar al cliente para en base a ello se pueda planificar.

2. ¿con que frecuencia la coordinación tiene que ser fluida?

La coordinación con el cliente siempre tiene que ser fluida ya que en base a ello uno puede dar una mejor atención a su cliente, por ejemplo si la coordinación no es fluida y uno ingresa un material por otro, este causa insatisfacción y

perjudica al cliente, además de ello lo que perjudica en la parte interna como ocasionar una recarga de trabajo a los demás compañeros de dicha área, ya que una reversión de flujo en sistema es complicado y toma tiempo y son costos de tiempo que se tienen que tener muy en cuenta para evitar contratiempos y que la organización siga fluyendo de forma positiva e eficiente.

3. *¿La disponibilidad del producto agiliza el proceso de ingreso al sistema?*

Eso definitivamente es muy cierto, ya que si te mandan una orden de compra por un material que tienes stock y disponibilidad de envío al momento (sea un material con rotación), este causara que la coordinación sea más rápida y el ingreso al sistema sea más óptimo ya que al jalar stock en automático se produce la coordinación de la programación del material y con ello satisfacer la necesidad de tu cliente.

4. *¿Cómo considera usted una buena atención?*

Yo considero una buena atención desde el momento que la necesidad es cubierta y la información es al momento, por ejemplo si solicito un material es bueno siempre mantener al cliente informado, ya que si le mientes o no le facilitas la información adecuada puede esto generar una insatisfacción al cliente y retrasarlo en sus trabajos programados ya que las organizaciones de construcción trabajan con horarios y trabajos establecidos, además de ello que miden mucho su tiempo con costos de horas, definitivamente la atención se considera buena cuando te dan seguimiento a tu solicitud y la respuesta inmediata que pueda ocasionar.

5. *¿El status del pedido es importante en una organización?*

Definitivamente es muy importante, por ello hay empresas de servicios las cuales tienen un programa el cual te permite en línea saber el status real de tu pedido, en realidad este servicio más es utilizado en el extranjero, pero se debería implementar más en nuestro país, ya que si uno conoce su status real de su pedido nos ayuda a poder programar mejor nuestros avances y coordinaciones con otros proveedores.

6. *¿Influye mucho el tiempo de entrega en la satisfacción del cliente?*

Definitivamente influye y directamente, porque todas las obras o almacenes trabajan en base de tiempo, ejemplo si tienes un proyecto con una fecha de entrega o presentación con una fecha establecida, pero tu proveedor no te cumplió con la entrega esto te va retrasar definitivamente y causa una insatisfacción, en cambio si tu planificas tu tiempo y la entrega es a tiempo esto causa una satisfacción y fidelidad entre cliente y proveedor y los lazos comerciales son ,as fuertes, por ello el tiempo de entrega influye en la satisfacción del cliente.

7. *¿la calidad y el producto van de la mano?*

Definitivamente van de la mano, imagina que solicites un producto y la calidad en malo, primero te causa una insatisfacción a tu cliente, ya que recuerda que tu cliente también tiene su cliente y el trabajo es hacia esa organización, por ello se genera gastos los cuales a la larga te generan costos, por eso la calidad y el producto van de la mano significativamente.

8. *¿los reclamos de los clientes son considerados una mejora para futuro?*

Esa frase me es muy interesante ya que en definitiva es real lo que se indica, todo reclamo tiene un fin y ese es mejorar ya que uno de los errores mejora, ya que de todo reclamo se tiene que verificar que parte está fallando y como se debe mejorar, en mi opinión en esta parte influye mucho la jefatura encargada del área, donde tiene que buscar la solución al momento y generar un mejor flujo junto con las directivas de la organización.

4.1.2. *Entrevista al Especialista Ricardo Reyes Terán*

Datos personales:

Profesión: Administración de Negocios Internacionales (UPC)

Especialidad: Gestión de ventas (UPC)

Centro de labor: LA VIGA S.A.

Cargo: Jefe de Comercial en LA VIGA S.A.

Años: 9

1. *¿Qué factores son los principales al momento de realizar un ingreso de pedido al sistema?*

Los factores principales para realizar un ingreso al sistema son: revisión de orden de compra, verificar con exactitud qué datos incluye, verificar la condición de pago, es muy importante verificar los precios ya que si no cuadra con la factura y el sistema esto se puede rechazar y retrasar el pago, otro factor es verificar mucho el material solicitado, pero en lo personal lo principal es la concentración que el operativo tenga en dicha función ya que el error que cometa será muy perjudicial en el cliente.

2. *¿con que frecuencia la coordinación tiene que ser fluida?*

La coordinación entre proveedor y cliente siempre tiene que ser fluida ya que depende de dicha coordinación el resultado final de lo solicitado, por ejemplo, si no hay una comunicación fluida se puede llegar a cometer muchos errores o caer en el error de asumir una coordinación sin preveía coordinación.

3. *¿La disponibilidad del producto agiliza el proceso de ingreso al sistema?*

En definitiva, la disponibilidad del producto agiliza mucho el ingreso en el sistema, por ejemplo, si un material solicitado que es de alta rotación, se encuentra con disponibilidad para atender, esto genera que el operativo no tenga que coordinar de más en la solicitud del material, simplemente lo ingreso y espera que siga su flujo correspondiente de programación para que en base a ello tanto el proceso de ingreso y la atención se de una manera muy eficaz.

4. *¿Cómo considera usted una buena atención?*

Una buena atención se base cuando uno cubre la necesidad que el cliente solicita, por ejemplo, si te solicitan un material para una fecha determinada y el material llega en óptimas condiciones, siempre lo mantuviste informado, le enviaste las especificaciones deseadas, siempre hubo un seguimiento por parte del vendedor en la información, esta se califica como una buena atención y te permite crear una buena afinidad con tu cliente, ya que en definitiva es ambos ganar.

5. *¿El status del pedido es importante en una organización?*

El status del pedido te permite en si tener claro la situación real de tu solicitud, si una organización no facilita información a su cliente, esto genera insatisfacción que a la larga te genera gastos adicionales y una pérdida de cliente, ya que recuperar un cliente es más complicado que conseguir uno nuevo.

6. *¿Influye mucho el tiempo de entrega en la satisfacción del cliente?*

Definitivamente influye ya que el tiempo es un factor que toda organización lo toma como importante ya que es un indicador de costos y toda empresa se base en costos y cuidar sus costos para generar más utilidad, uno como cabeza y guiador de una organización tiene que tener muy claro este punto y en definitiva incluir que este proceso sea el más óptimo y con ello satisfacer la necesidad de su cliente final, al igual como lo realizan los proveedores.

7. *¿la calidad y el producto van de la mano?*

La calidad y el producto siempre irán de la mano ya que esto te ayudara a dar un mejor servicio a tu cliente, por ejemplo, si tu envías un material con calidad baja, corres el riesgo que dicho producto no vuelva a ser solicitado y más aún que el cliente cambie de proveedor y como vuelvo a decir es muy difícil recuperar a un cliente insatisfecho que obtener o conseguir un cliente nuevo, por ello siempre la calidad y el producto van de la mano y es un factor que toda organización debe tener en cuenta.

8. *¿los reclamos de los clientes son considerados una mejora para futuro?*

Los reclamos que los diversos clientes informen si son considerados como una mejora a futuro, ya que en base a ello uno puede verificar la forma de mejorar el proceso que en su momento se llevó a cabo, por ejemplo, en una oportunidad en nuestra organización hubo un caso en donde se recibió una orden de compra y el Back Office ingreso el pedido sin percatarse que la factura lo solicitaba con una razón social de su grupo económico por ello el operativo ingreso el pedido y no se percató en la razón social, luego a los 30 días de cobrar la factura el cliente informo que no cancelaria la factura por

motivo que dicha razón social no tiene programación de pagos, esto en si nos generó un retraso total ya que al recuperar guías, al mover los registros contables ya que dicha factura estaba declarada, al revertir pagos que influye en todo el proceso esto género que la viga pierda tiempo y se genere costos, por ello la mejora que se genero fue que cada vez que nos envíen una orden de compra solo se reciba las ordenes con la razón social especifica en la parte superior y que el operativo revise y se contacte con el cliente, adicional a ello que el seguimiento sea constante.

4.1.3. Entrevista al Especialista Eduardo Mercado Céspedes.

Datos personales:

Profesión: Ingeniero Industria (UNIVERSIDAD FEDERICO VILLAREAL)

Especialidad: Gestión de procesos (CAMARA DE COMERCIO)

Centro de labor: LA VIGA S.A.

Cargo: Jefe de Logística en LA VIGA S.A.

Años: 18

1. ¿Qué factores son los principales al momento de realizar un ingreso de pedido al sistema?

Lo principal es la verificación por parte del operativo y que este concentrado en su trabajo, adicional a ello se tiene que implementar un filtro el cual es optimizar el sistema y que cuando uno este ingresando un dato erróneo este te arroje un mensaje y te permita verificar si tu ingreso es el correcto para en base a ello disminuya la carga operativa y se genere un mejor proceso en el ingreso, ya que al ingresar un pedido toda organización tiene especialistas en ingresos y ellos deben aportar su idea para adecuar al sistema y no que el sistema se adecue a uno.

2. ¿con que frecuencia la coordinación tiene que ser fluida?

La coordinación tiene que ser siempre fluida ya que si no hay coordinación los procesos son erróneos ya que el sistema puede tener la capacidad de organizar y controlar todo, pero el ser humano tiene la capacidad de administrar ese sistema y con lógica manejarlo, por ello, una coordinación con mucha frecuencia es

muy importante al momento de la atención y esto ayudara a mejorar la coordinación entre cliente y proveedor.

3. *¿La disponibilidad del producto agiliza el proceso de ingreso al sistema?*

Por supuesto que, si ya que al contar con el producto este te ayudara a agilizar la entrega del mismo, para que el cliente pueda contar con ese producto y no tenga inconvenientes con su cliente final y en base a ello puedan tener una mejor fidelidad entre ambos y generar un mejor lazo comercial que es lo que toda organización desea.

4. *¿Cómo considera usted una buena atención?*

En mi opinión una buena atención se da cuando uno llega a cubrir la necesidad de tu cliente, por ejemplo, siempre es bueno cumplir con el factor del tiempo, otro punto es no incumplir en las cláusulas de despacho, siempre mantener la información al cliente constante, facilitarle el status de sus pedidos, no cometer errores en sus ingresos, que el stock sea informado al cliente, que no se genere una atención mala y siempre tratar con respeto hacia el cliente.

5. *¿El status del pedido es importante en una organización?*

El status del pedido se vuelve en si una obligación por parte de la organización hacia el cliente ya que se debe siempre mantener informado al cliente de su pedido, más aun cuando uno utiliza sistema como es el caso de mi representada que utiliza el SAP el cual te da información en línea del status de un pedido, ya que este sistema es muy amplio y adicional a ello te ayuda a optimizar ya que es un sistema el cual se le puede explotar mucho, por ello también es un sistema carísimo, pero el cual te agiliza procesos y optimiza tiempos.

6. *¿Influye mucho el tiempo de entrega en la satisfacción del cliente?*

En mi opinión si influye y mucho ya que la demora de un servicio o atención, genera incomodidad al cliente ya que debemos recordar que todo cliente siempre va requerir su material en el momento oportuno para sus avances en sus obras o proyectos planificados, por ello, si demora una entrega o se genera una entrega fuera de la fecha establecida esto en definitiva causara una

insatisfacción al cliente, por ello es bueno siempre satisfacer la necesidad del cliente o buscar la forma de no incumplir en el despacho.

7. *¿la calidad y el producto van de la mano?*

Siempre van de la mano la calidad y el producto, ya que debemos tener en cuenta que una calidad baja disminuye la apreciación que uno tiene del producto y lo vuelve un producto ya no solicitado, por ejemplo, hace un tiempo se estableció que se genere una presentación con menos cantidad en los pegamentos, para que sea más económico, pero el producto su calidad era más baja y en definitiva no llego a ser éxitos ya que más bien causo que piensen que el producto estaba bajando su calidad y ocasiono que dicho producto si índice de venta caiga, y se tuvo que descontinuar ese producto ya que al querer economizar, estábamos más bien dándole una mala imagen.

8. *¿los reclamos de los clientes son considerados una mejora para futuro?*

Si son considerados ya que en base a eso podemos darnos un punto de vista de cómo mejorar, para que nuestro sistema de atención sea el más óptimo ya que ello nos permitirá darnos un mejor alcance de lo que nuestro cliente desea, un ejemplo cuando tenemos un reclamo lo que primero realizamos es analizar el error para luego buscar la mejora y tener un mejor resultado.

4.1.4. *Entrevista al Especialista Ana María Antonio Rodríguez*

Datos personales:

Profesión: Administración de empresas (UNIVERSIDAD RICARDO PALMA)

Especialidad:

Centro de labor: PRORECOVE SAC

Cargo: Jefe de Marketing en PRORECOVE SAC

Años: 12

1. *¿Qué factores son los principales al momento de realizar un ingreso de pedido al sistema?*

Lo principal es verificar que el producto que se solicita es el que se tiene en stock ya que, si ingresamos la solicitud a nuestro sistema, este puede ser que no haya y perjudique al cliente ya que este al realizar la solicitud tiene la seguridad

de atención, otro punto es verificar los precios para en base ello poder ingresar al sistema lo adecuado y no perder la interacción que hay con el cliente.

2. *¿con que frecuencia la coordinación tiene que ser fluida?*

La coordinación entre cliente y proveedor siempre tiene que ser la más fluida posible para evitar inconvenientes y quejas a futuro ya que ello permitirá que todo servicio sea el más óptimo y eficiente, ejemplo, si te llega un pedido el vendedor tiene que mantener al cliente informado para que la coordinación tenga un resultado positivo.

3. *¿La disponibilidad del producto agiliza el proceso de ingreso al sistema?*

Al tener la disponibilidad del producto en definitiva agiliza el proceso de ingreso al sistema ya que al tener el stock esto genera una mejor atención ya que puede dar conformidad de la atención y esto da seguridad al cliente.

4. *¿Cómo considera usted una buena atención?*

Cuando la atención es oportuna, no se presentan errores y se respetan las condiciones pactadas, por ejemplo, en un reclamo de un cliente, indico que su material no iba a llegar por motivo de demora en planta, cuando el cliente llamo se le dio la respuesta, por ello al llamar al cliente se le informo en tiempo real la información y con ello el cliente estuvo satisfecho.

5. *¿El status del pedido es importante en una organización?*

Por supuesto, ya que si tu das la información en tiempo real esto genera que el cliente tenga confianza con su proveedor y lleguen a cerrar más proyectos juntos, como los que se realizan entre mi empresa y mi proveedor La viga, en donde ya más de 20 años trabajando juntos siempre formamos buenos lazos comerciales.

6. *¿Influye mucho el tiempo de entrega en la satisfacción del cliente?*

Si influye mucho, ya que, al enviar el material a tiempo, esto conlleva que el cliente pueda trabajar según cronograma establecido y no genere retrasos los

cuales a la larga genera costos adicionales, y pueden dejar mal a la organización ante su cliente.

7. *¿la calidad y el producto van de la mano?*

La calidad y el producto siempre van de la mano ya que al contar con un producto de calidad el servicio hacia el cliente es el más óptimo y es lo que el cliente desea, ya que muy aparte de ello esto genera que tu producto sea lo primero que se te venga a la mente cuando lo solicites.

8. *¿los reclamos de los clientes son considerados una mejora para futuro?*

El reclamo siempre tiene que ser considerados como una mejora a futuro, para en base a ello buscar el error y darle una solución y buscar como poder solucionar ese proceso ya que puede haber un procedimiento que entorpece la atención y se debe de cambiar de inmediato y corregir el error.

4.1.5. *Entrevista al Especialista Roció Pardo Escálate*

Datos personales:

Profesión: Administración de empresas (UPC)

Especialidad:

Centro de labor: LA VIGA S.A.

Cargo: Jefe de Imagen Institucional en LA VIGA S.A.

Años: 16

1. *¿Qué factores son los principales al momento de realizar un ingreso de pedido al sistema?*

Los factores principales son tener muy claro las políticas de ingreso, para evitar errores y revisar muy bien la orden compra, como precios, razón social, punto de entrega, condición de crédito, etc, ya que en base a ello el ingreso seria le más óptimo.

2. *¿con que frecuencia la coordinación tiene que ser fluida?*

En todo momento tiene que ser la comunicación fluida para darle al cliente la información adecuada y en base a ello poder mejorar la atención y coordinación

entre ambas partes, una comunicación constante permite que el servicio sea eficiente en todo aspecto.

3. *¿La disponibilidad del producto agiliza el proceso de ingreso al sistema?*

Por supuesto que agiliza el ingreso al sistema porque ayuda a mejorar la respuesta final que se le dé al cliente, esto siempre se ve reflejado en la medición que se tiene en la atención al cliente y puede mejorar en definitiva para generar un indicador de atención.

4. *¿Cómo considera usted una buena atención?*

Una buena atención se considera cuando llegas a cubrir la necesidad que el cliente te solicita para en base a ello satisfacer su requerimiento, es importante la buena atención para en base a ello generar una buena relación comercial y ganar la fidelización ante el cliente, ya que sabemos que actualmente un cliente es muy flexible y ya no hay identidad en los proveedores ya que cada cliente busca satisfacer la necesidad según que le ofrezcan en el momento y que solución se le genere.

5. *¿El status del pedido es importante en una organización?*

Para llevar un control de los pedidos por parte de créditos es importante tener un reporte de status de pedido, para ver la situación crediticia del cliente, y así poder nosotros llevar ese control.

6. *¿Influye mucho el tiempo de entrega en la satisfacción del cliente?*

Por supuesto, esto vital para nosotros como empresa, dar una atención oportuna al cliente sobre el tiempo en el cual le va a llegar su pedido, para sí tener nosotros un concepto de cómo trabajamos.

7. *¿la calidad y el producto van de la mano?*

En La Viga, los productos que comercializamos son de calidad y eso nuestros clientes lo saben, aparte el servicio que brindamos es igual, para que el cliente se sienta satisfecho con nuestro servicio, trabajamos muy duro para mantener un

estándar de calidad en el servicio y eso es un punto a favor de nosotros como empresa distribuidora.

8. *¿los reclamos de los clientes son considerados una mejora para futuro?*

Tener la claridad de ver cada reclamo como una oportunidad de mejora para el futuro por supuesto, aunque nosotros no debemos llegar a la parte del cliente reclame por un servicio mal dado, o en caso que el material que ofrecemos este en malas condiciones, por eso en la viga como te comente en un inicio, verificamos que nuestro proceso en atención al cliente, se lleve a cabo de la mejor manera y así minimizar los reclamos y si los hubiese por supuesto es una oportunidad de mejora.

4.1.6. *Entrevista al Especialista Rosa Salcedo López.*

Datos personales:

Profesión: Contadora (USMP)

Especialidad:

Centro de labor: LA VIGA S.A.

Cargo: Jefe de Créditos y cobranzas en LA VIGA S.A.

Años: 17

1. *¿Qué factores son los principales al momento de realizar un ingreso de pedido al sistema?*

Por parte de del área de créditos y cobranzas, verificamos que todos los clientes se encuentren al día en sus pagos y analizamos la posibilidad de poder brindarle una mayor cobertura de crédito, todo el personal se encuentra capacitado para realizar la función de atención oportunidad del cliente, en el sentido que hacemos el seguimiento de cada cliente y este no se atrase en sus pagos.

2. *¿con que frecuencia la coordinación tiene que ser fluida?*

La coordinación con el cliente tiene que ser fluida, estamos hablando a tiempo real, para que tenga conocimiento de cómo va en sus pagos, de los diferentes productos adquiridos, los sectoristas de créditos y cobranzas esta distribuidos por cada zona de atención.

3. *¿La disponibilidad del producto agiliza el proceso de ingreso al sistema?*

Esa pregunta va más por parte para comercial, pero nosotros en créditos y cobranza, cuando hay una atención inmediata ya sea porque el cliente desee comprar al momento y la atención sea en algunos de nuestros centros se le da una prioridad, pero siempre un cuando el cliente se encuentre al día en sus pagos y no represente un problema a futuro por sobre endeudamiento.

4. *¿Cómo considera usted una buena atención?*

Bueno viendo desde un punto de vista como cliente, una buena atención es cuando tu adquieres un producto o servicio y este es tal cual, a lo ofrecido, que no tenga ningún inconveniente que pueda darme como cliente y sentirme satisfecho o como decimos en el ámbito del rubro, cubrir mi necesidad.

5. *¿El status del pedido es importante en una organización?*

Para nosotros como créditos y cobranza por supuesto, ya que es nuestro control diario que hacemos en el área para tener al cliente a raya y así evitar que pueda caer en la demora de sus pagos y esto conlleve a una morosidad.

6. *¿Influye mucho el tiempo de entrega en la satisfacción del cliente?*

Por su puesto nosotros por nuestra parte una vez que comercial termine su flujo de ingreso de pedido a solicitud del cliente, verificamos que el monto generado está a la oportunidad de pago del cliente. Y si en el caso que demos con sobregiro que se da en algunos casos, se le informa a comercial que reformule su propuesta de venta con el cliente, y reduzca el monto de venta y evitar que el cliente se sobregire.

7. *¿la calidad y el producto van de la mano?*

En mi opinión por su puesto van de la mano, ya que todo producto adquirido para su uso no debe tener defectos, por ejemplo, en La Viga todo nuestros llevan un control de calidad y lo que ofrecemos a nuestros clientes es de calidad, por ese lado debe sentirse tranquilos.

8. *¿los reclamos de los clientes son considerados una mejora para futuro?*

Bueno en parte de los reclamos tienes que verlo que diferentes prospectiva, ya que para nuestra área los reclamos es porque algunos clientes desean sobregirarse a su línea de crédito disponible, esto hace que se dificulte la atención, ya sea por temas de que el cliente en un se demore en realizar una transacción bancaria de última hora, y nosotros no podemos dar el visto de aprobado o liberado por nuestra parte, ya que no visualizamos el depósito bancario hasta después de 24 horas, estos casos que te comento son mayormente en clientes de provincia, ya que trabajan directamente con el bando de la nación. Pero en los casos de los clientes de lima no hay demora en sus transacciones, por ahí enfoco tu pregunta de reclamo por el tema que el cliente indique que realizo un deposito el día 08 y nosotros visualizamos el día 09. Hasta no estar confirmado el abono no podemos dar pase. Pero es manejable en casos excepcionales.

4.1.7. *Entrevista al Especialista Marina Gómez Montesinos.*

Datos personales:

Profesión: Contadora Publica (UPC)

Especialidad: Financiera(IPAE)

Centro de labor: LA VIGA S.A.

Cargo: Sub-Gerente de Administración y Finanzas en la VIGA S.A.

Años: 12

1. *¿Qué factores son los principales al momento de realizar un ingreso de pedido al sistema?*

Los factores importantes a tener en cuenta son conocer muy bien in tema de ingreso, ya que debemos tener en cuenta que los ingresos depende de la política que se maneje con el cliente, por ejemplo un factor importante es conocer la disponibilidad del cliente para que en base a ello lo ingresado en el sistema sea lo correcto, por ejemplo las condiciones de pago, tienen que ser las mismas que las que se ingresan en el SAP, se tiene que conocer también el tipo de unidad a enviar para evitar algún rechazo del material solicitado, y más aún coordinación entre el operativo y el contacto logístico o de obra.

2. *¿con que frecuencia la coordinación tiene que ser fluida?*

La comunicación siempre tiene que ser fluida para que se llegue a coordinar eficientemente, además que con una comunicación fluida y una buena interacción entre proveedor y cliente permitirá que todo se lleve adecuadamente para que en base a ello todo este de manera perfecta.

3. *¿La disponibilidad del producto agiliza el proceso de ingreso al sistema?*

Al tener disponibilidad del producto se puede mejorar el despacho ya que recordemos que todo despacho tiene que ser confirmado y para confirmar y dar seguridad al cliente es necesario contar con el stock correspondiente para proceder con el despacho, recordemos que al tener disponibilidad del material se puede realizar el despacho en óptimas condiciones.

4. *¿Cómo considera usted una buena atención?*

Mi punto de vista es que una buena atención viene de la mano con la información que se le brinda al cliente ya que en base a ello es donde se puede verificar que el proceso sea eficiente y con ello satisfacer la necesidad del cliente, otro punto muy importante es que la comunicación sea asertiva y ello permita mejorar la comunicación ante el cliente, una buena atención en resumen es la comunicación entre el operativo y el logístico de compras del cliente.

5. *¿El status del pedido es importante en una organización?*

Es muy importante el status del pedido ya que debemos siempre comunicar la situación real del pedido, primero es bueno recordar que si das una información real el cliente se siente más seguro y se gana la confianza de su proveedor que es lo principal en este tipo de negocio, recordemos que el status de pedido esta de la mano con lo que arroja el sistema ya que se automatiza para en base a ello dicha información sea la asertiva ante el cliente.

6. *¿Influye mucho el tiempo de entrega en la satisfacción del cliente?*

Influye de manera directa porque al contar con stock podemos atender la solicitud del cliente, con ello llegar a la satisfacción que el cliente solicita, muy aparte que te vuelves en su proveedor que le da confianza y siempre que solicite

algún material va solicitar a tu representada el servicio, recordemos que el mejor motor de una empresa es el servicio que se le ofrezca.

No olvidemos que todo servicio va de la mano con la satisfacción que se le brinde al cliente.

7. *¿la calidad y el producto van de la mano?*

Siempre ese concepto ha sido el correcto la calidad y el producto van de la mano, si uno falla se generan los problemas en el abastecimiento que se le quiera ofrecer al cliente, por ello, recordemos y tengamos muy en claro que una buena calidad eleva la solicitud del producto y lo vuelve más conocido, y toda organización busca dar un buen servicio y un buen producto.

No olvidemos que la calidad depende de la negociación de todo ejecutivo al momento de verificar que producto va abastecer.

8. *¿los reclamos de los clientes son considerados una mejora para futuro?*

Los reclamos a la larga se vuelven una necesidad a mejorar ya que toda organización siempre necesita mejorar el proceso de atención, si tenemos un error en atención se buscan los medios para mejorarlos y además buscar una opción para darle la solución correspondiente al cliente, en si todo va de la mano debemos siempre mejorar y buscar la satisfacción al cliente.

Recordemos toda buena atención te genera un cliente fiel que es lo que en este tiempo te permite generar una diferenciación ante la competencia, ya que la competencia cada día busca como ingresar a tu mercado ganado.

4.1. Discusión y análisis de los resultados

En esta etapa realizaremos el análisis de los resultados de las entrevistas tomando como fundamento las bases teóricas para poder determinar cada indicador.

4.1.1. Disponibilidad de Producto.

Todos los entrevistados han definido que las empresas que proveen materiales de construcción y servicios del mismo deben ser confiables ya que van de la mano, por ello, se debe de crear un sistema el cual sea asertivo y con ello asegurar sus recursos y fidelizar a sus clientes, Sin embargo, también nos

indican que las empresas de menor capacidad no deben ser descartadas. Ya que los proveedores pequeños brindan un mejor servicio, seguridad a los clientes grandes.

La estabilidad es otro indicador que resaltan los entrevistados nos indican que sirve como guía para poder retener clientes, ya que es muy difícil recuperar clientes que encontrar nuevos en el mercado cambiante, ya que toda organización tiene que ser estable y ello promete tener un mejor enfoque en la investigación de procesos de pedidos.

Por otro lado, la ubicación, también se debe tomar en cuenta, ya que la distancia de un negocio toma tiempo para la llegada de la carga y esto genera cargos de envío adicionales, sobre todo cuando necesites algo con urgencia los materiales solicitados . La recomendación que nos indica unos de los entrevistados es que antes de ingresar una orden de compra, primero se visualice este y se determine si es correcta la información indicada, como ejemplo, los precios, las condiciones de crédito, la cantidad, los accesos y por último el material indicado y tener en cuenta los stock de los materiales.

4.1.2. Garantía.

Cuando nos referimos a la garantía nos referimos a que algo suceda o se llegue a realizar, por ello tendría que ser seguro los despacho que realizamos, lo entrevistados en una de las preguntas en donde les indicamos si la garantía le da un peso mayor al despacho, nos indicaron que es uno de los puntos más importantes al momento de realizar un despacho ya que la garantía sea del producto o servicio siempre serán un motivo de confianza para la distribución.

4.1.3. Resistencia.

Cuando nos referimos a resistencia nos enfocamos en los materiales de construcción que se distribuyen por ejemplo existen fichas técnicas las cuales miden la resistencia y se ofrece dicho servicio para que los ingenieros de cada obra sepan el material a solicitar y adicional a ello la resistencia de cada material para el caso del despacho en donde los entrevistados nos indicaron mucho del peso de la carga o la consolidación.

4.1.4. Insatisfacción.

Este sentimiento como nos indicaron los entrevistados es muy importante para nuestra investigación ya que la insatisfacción al cliente genera una mala imagen a la organización, además como lo expuso un entrevistado es más difícil recuperar a un cliente insatisfecho que encontrar uno nuevo. La insatisfacción es parte de una emoción la cual tiene varios factores que a la larga te pueden causar problemas en la imagen constitucional.

4.1.5. Inconformidad.

Los entrevistados nos indicaron que la inconformidad no debe darse en los despachos ya que puede ocasionar costos lo cual ninguna organización debe caer, por ello siempre se tiene que despachar lo solicitado y buscar satisfacción para evitar la inconformidad de los clientes finales ya que si no se toma en cuenta este concepto no se podrá cumplir con los objetivos en los despachos.

4.1.6. Necesidad de compra.

Todos los entrevistados consideran que la necesidad de compra es un punto importante dentro de una organización, para lo cual lo más importante es el desempeño de la organización que ofrezca la mejor calidad de atención a la hora de considerarlos como proveedores, mencionan que en el rubro de la construcción es de suma importancia elegir correctamente el proveedor porque de eso depende que la construcción sea exitosa y de futuras negociaciones.

4.1.7. Información.

Lo indicado por los entrevistados es que la información siempre tiene que ser la real, ya que el status de los pedidos es muy importante para que en base a ello se pueda tener al cliente informado sobre su pedido y más aún si este será programado por parte del área logística ya que la información es lo más importante, las respuestas tienen que ser concisas y el SAP es un sistema que te permite facilitar la información a los clientes en tiempo real por ello este ERP es muy fundamental en este aspecto.

4.1.8. *Trasporte.*

La distribución del material es la parte fundamental en la satisfacción que el cliente pueda sentir al momento del envío, por ejemplo, se tiene que tener claro que se tiene que contratar personal que sea respetuoso y diferenciar los transportistas ya que tienen la fama de ser personas con poca vocación de servicio,

Toda compañía debe tener claro que el transporte también equivale a que unidad utilizas para el envío del material, no puede ser una unidad en mal estado ya que esto también puede ocasionar accidentes, también toda unidad debe contar con su seguro correspondiente y sus EPPS para que la distribución sea la más óptima.

4.1.9. *Compra-venta.*

Una adecuada gestión de comprar es necesario un análisis fundamental de la demanda, la demanda en requerimientos específicos analiza los stock disponibles en la empresa de los materiales que tiene más ventas, elaborar el plan de compras, en el cual se especifica que se debe comprar, cuando y en qué momento, la investigación de proveedores, quienes son los más indicados para abastecer lo solicitado, selección de la mercadería a comprar, establecer acuerdos con los proveedores sobre la entrega, volumen y pago de los materiales, colocación de las ordenes de compras, hacer el adecuado seguimiento de pedidos, que se cumplan todas las especificaciones de la orden de compra.

4.1.10. *Utilidad.*

Según los entrevistados la utilidad es lo que realiza que una organización siga en rumbo, por ello es muy importante no perder a los clientes ya que ellos te generan los ingresos, de igual forma los temas crediticios que fue indicado por algunos de ellos, adicional a ello la utilidad es un beneficio que permite un mejor manejo e implementar más operaciones o ampliar tu empresa ya que es el objetivo de cada organización y para ello se siguen muchos pasos en lo cual verificamos que la satisfacción al cliente es la prioridad.

4.1.11. *Trato.*

En el rubro de construcción los lazos se establecen por la relación del vendedor con la empresa constructora, también por la cantidad de plazo en la forma de pago, el trato debe tener una satisfacción de que ambas empresas generen utilidad ya que si tú le das utilidad a tu cliente y ambos ganan esto afianza más la calidad del servicio ya que en todo negocio lo que se busca es que ambas partes tengan beneficios, la experiencia juega un papel muy importante en este tipo de procesos, el rendimiento del operativo en el proceso del pedido genera un mejor trato.

4.1.12. *Nivel de cumplimiento.*

Todos los entrevistados han señalado que el tiempo de entrega es variable, ya que todos los materiales y pedidos son diferentes y el aprovisionamiento depende de este.

El cumplimiento al cliente determina la estabilidad que este como proveedor le genere, ya que al incumplir retrasas sus proyectos que se tienen previstos y esto no solo retrasa a la obra, si no también genera recarga laboral en la empresa y con ello tenemos costos de horas hombre que a la larga nos descuida de la atención al cliente en el momento oportuno que este lo solicite.

Al considerar estos aspectos de la atención justa en el momento solicitado y el tiempo requerido se genera una alianza entre cliente y proveedor. Lo más importante en el nivel del cumplimiento es básicamente la logística que este maneje, adicional a ello como el back office ingrese el pedido al SAP ya que si lo ingresa de forma errada genera incomodidad y insatisfacción al cliente.

4.1.13. *Plazos pactados.*

El Vendedor es responsable del no cumplimiento del envío del material, ya que un plazo pactado tiene penalidades las cuales perjudica tanto al proveedor como al cliente, ya que hay normas y cláusulas establecidas en todo contrato y esto genera costos adicionales que en varias oportunidades son imitadas al personal de la organización, siempre se tienen que cumplir las políticas que se manejen en el contrato previsto.

4.1.14. *Control de instalaciones.*

Todos los entrevistados señalaron que antes de seleccionar un proveedor, tienen que realizar estudios del área y esto es motivo de cancelación de proveedor si no cuenta con las medidas necesarias de seguridad tanto para sus trabajadores como para los productos que nos ofrece.

4.1.15. *Stocks.*

Este concepto va de la mano con la calidad del producto, ejemplo, si contamos con stock se puede dar la seguridad de la atención, ya que al contar con stock la demanda se cubre, pero al no tener stock esto es causante de que un cliente busque otra alternativa y deje de ser un cliente potencial, es lo que día a día una empresa tiene que corregir, se tiene que evitar el quiebre de stock y tener una provisión de este mismo.

4.1.16. *Tiempo requerido.*

Todos los entrevistados consideran que el tiempo es el principal factor a la hora de determinar un proveedor y de elegirlo como proveedor principal, es tan importante para las empresas que además realizan regularmente control de proveedor cada tres meses para saber si el tiempo es el más adecuado en comparación con otros proveedores. Además, mencionaron que el tiempo óptimo es de 24 horas.

4.1.17. *Entrada y salida del producto.*

Este punto es muy importante ya que todo material que ingresa a almacén y es registrado en el sistema tiene que ser en tiempo real, para que la salida del producto no afecte el KARDEX y no genere un descontrol en la empresa, la entrada del material tiene que ser registrada y la salida reportada, ya que un mal manejo ocasiona costos tanto en almacenamiento como en pérdida del material.

Por ello es que todo administrador de cada centro de distribución tiene que tener claro para evitar contratiempos con los dueños de la empresa.

4.1.18. *Gestión de pedidos.*

Todos los entrevistados consideran que los principales factores a la hora de realizar un pedido es la calidad del despacho con la que cuenta la organización si cuentan con certificados de calidad, el abastecimiento en el tiempo requerido que los materiales enviados o ingresados no tengan muchos procesos tanto en la logística de entrada y salida ya que ello genera costo.

4.1.19. *Disponibilidad de espacios.*

Todos los entrevistados estuvieron de acuerdo en que La alternativa que debe tener sus proveedor es el de llevar un control en los despachos tanto desde el ingreso al sistema por parte de comercial que es un área de interacción con compras para coordinar las solicitudes para evitar daños las cargas tienen que salir completas para que el material no se mueva del camión con ello se evitara daños, tanto al momento del despacho como dentro del almacén el espacio es de suma importancia porque en el sector de construcción los materiales deben ser óptimos.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que, si vienen realizando la gestión con alguna dificultad más por parte de los clientes y vendedores, no obstante, presentan debilidades respecto a la mejora del proceso por parte del cliente. Que demuestra la dificultad de poder realizar una gestión rápida y oportunidad.
2. Se concluye que en dicha investigación el back office no revisan las órdenes de compra, además de ello que no tienen claro cuál es la política de ingreso de pedidos.
3. Se concluye que los despachos influyen mucho en la satisfacción del cliente final.
4. Los vendedores no pasan la información correcta, ello no les permite tener una mejor consolidación de información para que el back office ingresen el pedido y ello les permita ganar tiempo en el ingreso de pedidos en el sistema SAP.
5. No hay una evaluación y normas para el proceso de pedidos en el sistema SAP
6. Se concluye que si no se lleva todo el material solicitado al cliente y hay demoras en los tiempos de despacho el cliente no está satisfecho con el servicio y se genera una insatisfacción hacia el cliente final.

RECOMENDACIONES

1. El Jefe de Comercial deberá realizar una junta con los Back Office y vendedores para poder afinar estos detalles de cómo están pasando los pedidos y ver los casos de algunos clientes que incurren en esta práctica que dificulta la atención y puede llevar al error del mismo.
2. Poniendo plazos de mejora para llevar el control correspondiente, por medio de los supervisores de Venta y Back Office.
3. Se recomienda que cuando llegue la orden de compra el back office revise muy bien la orden de compra, tanto en precios, razón social, condición de créditos, etc.
4. Se recomienda que cada vez que se realice un despacho es necesario realizar los filtros correspondientes y tener una coordinación directa con el proveedor.
5. Se recomienda que los vendedores pasen con exactitud todos los pedidos para que en base a ello no se perjudique al cliente y con ello generar una fidelización de cliente y proveedor.
6. Se recomienda cumplir con los despachos para que en base a ello el cliente final pueda solicitar nuevamente pedidos al proveedor y en eso tener una mejor relación comercial y establecer un mejor servicio.

BIBLIOGRAFIA

- Albert, R. (2006). *"Auditorias y evaluacion de los sistemas de gestión"*. Valencia : Albaida .
- Aliaga, M. (2013). *"Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pilcomayo – Huancayo 2013"*. Lima: Santillan.
- ALVARES, M. (2010). *"Diagnóstico y propuesta del servicio al cliente para la empresa Almaviva S.A. 2010"*. Bogota: Ediciones Morata.
- Betancourt, L. y. (2009). *"Metodología para el mejoramiento de la calidad de servicio de un área funcional de mercadeo y ventas en una empresa manufacturera"*. VENEZUELA: Caracas .
- Bravo Carrasco , J. (2008). *"Modelamiento visual del proceso"*. Santiago : Evolucion S.A.
- Bravo Carrasco , J. (2011). *"Fases de la gestion de procesos"* . Santiago : Evolucion .
- Bravo Carrasco , J. (2011). *"Incorporar la gestión de procesos en la organización"* . Santiago : Evolucion .
- DE LA CRUZ ROJAS, P. C. (2013). *"Control interno y su impacto en las Gestion Administrativa en la municipalidad de Huaura"*. Lima: Santillan .
- ESPIRITU NAVARRO, C. (2013). *"Cadenas de Suministro de Ciclo Cerrado, Diseño de una Red Logística de ciclo cerrado de recuperación en el ejército de tierra español"*. Madrid - España: Chiado .
- Ingram . (2004). *"Definición"* .
- ingram, D. (2004). Proceso de pedidos.
- LUZ ARMIJOS TORRES, M. (2011). *"Evaluación del Desempeño del Personal Administrativo de la M.I. Municipalidad de Huaquillas del Cantón Huaquillas"*. ECUADOR: Aventa .
- NIEMEYER GRAWE, J. J. (2009). *"Desarrollo de la Participación Ciudadana en los Procesos de Control Social de la Gestión Municipal en el Distrito de Comas, Lima, Perú"*. Lima: Santillan.
- Serna Gomez , H. (2006). *"Atención al cliente"* . Lima.
- Serna Gomez , H. (2006). *"Características del servicio al cliente"* . Lima .
- Serna Gomez , H. (2006). *"Definicion"* . Lima .
- Serna Gomez , H. (2006). *"Evolución del servicio al cliente"*. Lima .
- Solomon , M. (2015). *"Servicio al cliente de alta tecnología y personalizado"* . Miami .
- Tschohl, J. (2008). *"Generando Rentabilidad con la atencion al cliente"* . Miami.
- TUR, V. M. (2010). *"La calidad del servicio y satisfaccion del cliente"*. VALENCIA - ESPAÑA: Chiado .
- ULLOA ROMAN, K. (2009). *"Tecnica y herramienta para la gestion de abastecimiento"*. Lima: Santillan.

VASQUEZ RESTREROS, L. (2008). D. *“Clima organizacional asociado al desempeño laboral de los funcionarios de la alcaldía municipal de Girardot del periodo II del 2007 al I del 2008 - Colombia”*. Colombia: Avienta .

ANEXOS

Matriz de Consistencia

TITULO: “LA GESTION DE PROCESOS DE PEDIDOS EN EL SISTEMA SAP Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCION AL CLIENTE DE LA EMPRESA LA VIGA S.A. EN EL ULTIMO TRIMESTRE DEL AÑO 2016 EN LIMA.”

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACION DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTO
<p>Problema General ¿En qué medida el proceso de pedidos en sistema SAP influye en la atención al cliente de la empresa LA VIGA S.A. en el último trimestre del año 2016 en Lima?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo es el proceso de ingreso de pedidos? ¿Cuál será la satisfacción al cliente final? ¿De qué manera influye ingresar un</p>	<p>Objetivo General Analizar el flujo del proceso de generación pedidos al sistema SAP y la coordinación para su programación, cual sirve para verificar que la atención fue oportuna.</p> <p>Objetivos Específicos •Descubrir el grado de responsabilidad que tiene el Back Office en deficiencias e irregularidades en</p>	<p>Hipótesis General La gestión de procesos de pedidos en el sistema SAP influye significativamente en la atención oportuna en los clientes de la empresa LA VIGA S.A. en el último trimestre del año 2016 en Lima.</p> <p>Hipótesis específica El proceso de pedidos es óptimo para la atención. La atención a los clientes mejora de manera eficiente. La gestión operativa se maneja de manera óptima, influyendo en los colaboradores. El mal manejo de los Back</p>	<p>Variable Independiente : PROCESO DE PEDIDOS</p> <p>Variable Dependiente: ATENCION OPORTUNA AL CLIENTE</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO Explicativo NIVEL: Descriptivo DISEÑO: No experimental METODO DE INVESTIGACION: Cualitativa</p>	<p>Población</p> <p>Muestra n= 8</p>	<p>Técnica</p> <p>Entrevista</p>

pedido mal en SAP en la atención al cliente final? ¿Cómo influye en el proceso una información errada hacia el consumidor final en la atención de sus pedidos?	<p>alguna parte de los procesos revisados y de aquellos que participan en el flujo, así indicar sus probables correcciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evaluar y analizar el cumplimiento de las normas, procedimientos y políticas que estipula la Ficha de proceso del Back Office. •Verificar la correcta información brindada por el cliente o vendedor para una atención rápida y oportuna. •Verificar la correcta coordinación con las diferentes áreas sea créditos y transporte. 	office perjudica la atención al cliente.				
---	--	--	--	--	--	--

Instrumento de evaluación



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

**GUIA DE ENTREVISTA PARA EVALUAR LA GESTION LOGISTICA Y SU
INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL CLIENTE**

Autores: Mejía Manrique Luis Enrique, Ugaz Cabrera Wilmer Edgardo.

Datos personales:

Apellidos y Nombres del Entrevistado: *Rosa Salcedo López.*

Profesión: Contadora Pública **Especialidad:** Créditos y cobranzas.

Centro de labor: La Viga S.A.

Cargo: Jefe de créditos y cobranzas

Introducción:


Actualmente toda organización busca mejorar la satisfacción al cliente, por ello es necesario que los procesos sean los más óptimos y aseguren que se estén cumpliendo, actualmente las organizaciones no verifican estos puntos, esto ayuda mucho en reducir costos. Los procesos de pedidos en el sistema SAP tiene mucha influencia en la atención al cliente ya que se busca una atención oportuna.

El back office es el principal pilar en la investigación y en base a preguntas realizadas a los ejecutivos de empresas de construcción se busca una mejora en dicho proceso.

Cuestionario

1. ¿Qué factores son los principales al momento de realizar un ingreso de pedido al sistema?
2. ¿con que frecuencia la coordinación tiene que ser fluida?
3. ¿La disponibilidad del producto agiliza el proceso de ingreso al sistema?
4. ¿Cómo considera usted una buena atención?
5. ¿El status del pedido es importante en una organización?
6. ¿Influye mucho el tiempo de entrega en la satisfacción del cliente?
7. ¿la calidad y el producto van de la mano?
8. ¿los reclamos de los clientes son considerados una mejora para futuro?

Documento para elaborar la investigación.

CONDICION	
<p>El Back Office no tiene la información completa por parte del vendedor o cliente para generar el pedido en el sistema SAP, esto genera demora en la programación y atención, a continuación damos un ejemplo donde se observa que el cliente no envía la información completa para procesar su pedido:</p>	
	<p>El cliente solicita la atención de cemento para el día siguiente en el horario de 4:00AM, envía su OC, pero observamos un detalle, no envía los datos del transporte que pasara a recoger el material a planta de producción UNACEM. Esto dificulta el proceso de generar el pedido. También hace que el Back Office utilice más tiempo para poder comunicarse con el cliente y este le envíe la información correspondiente, haciendo una demora dentro de la programación de madrugada.</p>
CRITERIO:	
<p>El Back Office para coordinar con Logística de Transporte tiene que generar el pedido completo en el sistema SAP según el Procedimiento de generar pedidos en el sistema SAP con COD: COM-MAN-01 en su versión 02 del año 2015.</p>	
<p>a) Debe generar el pedido con todos los campos requeridos para su programación b) Verificar con créditos y cobranzas si el cliente tiene línea de crédito disponible para su atención. c) En el caso de ser contado, debemos solicitar al cliente el Boucher de depósito bancario y cruzar la información con créditos y cobranzas para validar el depósito, pasar a Facturar y compensar el depósito con el pedido en curso. d) El back office coordinar directamente con Logística de transporte, donde este le debe indicar los datos de la unidad que se va asignar al pedido y la fecha con horario de atención. e) El Back office envía los datos brindados por Logística de transporte al vendedor para este realice el seguimiento correspondiente a la atención del cliente.</p>	
CAUSA:	
<p>El Back office tiene que coordinar con el vendedor o cliente por los datos pendientes para su validación y proceder a crear el pedido.</p>	
EFECTO:	
<p>La situación descrita ocasiona demora en el proceso de creación de pedido en el sistema SAP.</p>	